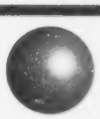
Annual Report

2002 • 2003

Ombudsman

National Defence and Canadian Forces



Défense nationale et Forces canadiennes

Annual Report

2002•2003

Fair Treatment
Positive Change

A place to turn —
Contributing to a healthy
DND/CF community

103-05592/

June 2003

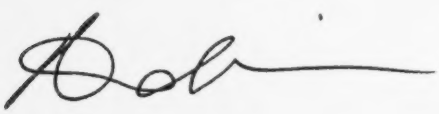
The Honourable John McCallum, P.C., M.P.
Minister of National Defence
National Defence Headquarters
MGen George R. Pearkes Building
101 Colonel By Drive
Ottawa, Canada
KIA 0K2

Dear Minister,

I am pleased to submit the fifth annual report from the Office of the Ombudsman for tabling in the House of Commons.

This report provides an overview of our operations from the beginning of April 2002 to the end of the fiscal year in March 2003.

Yours truly,



André Marin
Ombudsman

Mandate

The Ombudsman investigates complaints and serves as a neutral third party on matters related to the Department of National Defence and the Canadian Forces (DND/CF). Acting independently of the chain of command and managers, he reports directly to the Minister of National Defence.

The Office is a direct source of information, referral, and education for the men and women of DND/CF. Its role is to help individuals access existing channels of assistance or redress when they have a complaint or concern. In addition, the Ombudsman may investigate and report publicly on matters affecting the welfare of members and employees of DND/CF and others falling within his jurisdiction. The ultimate goal is to contribute to substantial and long-lasting improvements.

Any of the following may bring a complaint to the Ombudsman when the matter is directly related to DND or the CF.

- A current or former member of the CF
- A current or former member of the Cadets
- A current or former employee of DND
- A current or former non public fund employee
- A person applying to become a member
- A member of the immediate family of any of the above-mentioned
- An individual on an exchange or secondment with the CF

How to Contact Us

There are several ways to reach the Office of the Ombudsman:

Call us toll-free at **1-88-88-BUDMAN**
(1 888 828-3626) and speak to an intake officer.

Write us a letter describing your situation and mail it with any supporting documents to:

Office of the Ombudsman
100 Metcalfe Street, 12th Floor
Ottawa, Ontario
K1P 5M1

Send us a fax at **613 992-3167** or toll-free at **1 877 471-4447**.
For information about sending a secure fax, please call **613 992-0787**.

Fill out the online complaints form and mail or fax it to us.
(Please do not send confidential information by e-mail, as we cannot guarantee privacy at this time.)

Visit our Office for a private consultation. Appointments are recommended.

For further information about the Office, please visit us online at:

Internet: **www.ombudsman.forces.gc.ca**
Intranet: **ombudsman.mil.ca**

or call our general enquiries line at **613 992-0787**.

Table of Contents

The Year in Review **1**
- Fair Treatment of Individuals: The Problem-Solving Dimension 2
- A Spearhead For Change and Institutional Improvement 3
- Co-operation: Mixed Progress 3
- The Future 4

Taking Stock: Five Years of Cases **5**
- Overview of Complaints 5
- Types of Complaints on the Rise 6
- Types of Complaints on the Decline 7

About the Office of the Ombudsman **8**

How We Operate **9**
- Intake 9
- General Investigations 9
- Special Ombudsman Response Team 9

From Our Case Files **10**
- Discriminatory Treatment of an Aboriginal Member 10
- Unfair Demand to Repay Overpayments Made Under the Forces Reduction Program 12
- Review of DND/CF Actions on Operational Stress Injuries 13
- Crazy Train Float Mocks Operational Stress Injury Sufferers 15
- Environmental Exposure 16
- Death of a CF Member During a Training Accident 17
- Long Term Disability Benefits for CF Members 17
- Treatment of Women at Land Forces Western Area Training Centre 19
- Treatment of Members Suffering from PTSD at the Halifax OTSSC 20
- Grievance Delays 20
- Case Summaries 24
- A Matter of Significant Interest 36

Ombudsman's Commendations **37**

Good to Hear from You: Feedback **38**

Appendix I: Caseload Statistics **40**
- Types of Complaints 41
- Case Outcome 42
- Complainant Category 42
- Cases by Element 43
- Cases by Region 43

Appendix II: Summary of Expenditures **44**

ISBN: D70-2003 0-662-67176-7

Art Direction by DGPA Creative Services
CS03-0039

The Year in Review

We, in the Office of the Ombudsman, define our ultimate goal as contributing to a healthy DND/CF community. In last year's report, I noted how world events had driven home the urgency of this goal. Indeed, the perilous state of international affairs continues to demonstrate how crucial it is for the CF to be a strong and effective institution.

Soldiering is a remarkable form of public service that entails unparalleled physical and psychological risks. I had the good fortune in 2002 to visit soldiers deployed in Afghanistan as part of my outreach program. Coming face to face with soldiers in the field really drove home the point that our work is neither abstract nor unimportant. It is about people who have been cast into difficult situations.

Recent history has underscored how imperative it is, as a simple matter of human decency and justice, for those who commit themselves to the task of soldiering to be rewarded and recognized for their sacrifice. They must be treated with respect, dignity, and compassion, rather than as mere pawns to be moved about the global chessboard. This is not simply an imperative of human decency – it is a counsel of prudence. In fact, positive morale, ethics, and a sense of personal worth are as crucial to an armed force as is weaponry and training.

I am convinced that the way to fulfill this urgent challenge, and to achieve a healthy DND/CF community, is to ensure that fair treatment leads to positive change. I am also convinced that this can be accomplished only by giving members and employees "a place to turn."

A simple matter of human decency and justice

It has been five years since I was appointed as Ombudsman and given the responsibility of providing members of the defence community with this "place to turn." It has also been eighteen months since this Office completed a three-year struggle to negotiate the current mandate. I am intensely proud to say that our accomplishments demonstrate that we have become not only the key broker for the fair treatment of individuals within DND/CF, we have become a unique and indispensable spearhead for change and institutional improvement.

Fair Treatment of Individuals: The Problem-Solving Dimension

Again, the fiscal year 2002-2003 saw an increase in the number of complaints received. We were called upon to help more than 1,600 times. This increase in the number of complaints continues a steady trend since the inception of the Office. It should not be taken as a sign that things are deteriorating in the CF. Indeed, as this report demonstrates, we are making real progress. Rather than a sign of failure within DND/CF, the continued increase in complaints is a testament to our credibility and our track record in resolving problems effectively and informally. Problems that would have contributed to discontent, resentment, or even illness in the past are now being brought to us and we are making a difference.

Making this difference without the acrimony and expense of litigation

What I am most proud of is that we are making this difference without the acrimony and expense of litigation. We are doing so without rigid procedures, and without the expense and adversarial atmosphere that can so easily characterize formal complaint mechanisms. As I have maintained from the outset, the primary advantage of an ombudsman's model for dispute settlement is its informality. Sometimes, simply presenting new information to responsible decision makers can solve problems. Often, a set of new and impartial eyes looking at what appears to be an intractable problem is all that is required.

In this report, you will find instances where our Office uncovered new information that persuaded decision-makers to change their minds. Whether this fact-finding involved identifying suitable transfers or discovering discrepancies in release dates, our intervention helped improve the quality of life and the quality of the military experience for people who had become frustrated and jaded.

This Office also uses moral suasion to combat bureaucratic inertia. In the last year, we were able to assist in quickly settling disputes that had been long delayed. Steps were taken to assist the Minister in resolving grievances remaining under the old grievance system. Closer monitoring contributed to the resolution of 27 of 30 grievances, some of which had been outstanding for two or more years. We continue our attempts to combat delays in the new grievance system.

By putting a human face on things we overcome bureaucratic decision-making. This enables reason rather than rigid rules to govern in appropriate cases. For example, a member who was doing an outstanding job after being reassigned to non-combat duties in an understaffed sector was going to be released because of existing regulations. Our intercession prevented him from becoming a "disposable soldier." We also brokered a settlement preventing the absurd release of a member because of a low-risk allergy. These are not just stories. These are experiences of real people whose fortunes changed for the better because of the work done in this Office.

A Spearhead For Change and Institutional Improvement

The ombudsman model is not an adjudicative process. Our focus is not on who wins and who loses. It is on compromise and negotiation. It enables my Office to look at particular complaints through a wider lens, focusing on broader problems and crafting systemic solutions. Once again, I am pleased to report that we have made major contributions to policy and practice within the DND/CF, all designed to improve the quality of life of members and strengthen the institution.

Again this year, our primary efforts have related to post traumatic stress disorder (PTSD) and other operational stress injuries (OSIs), a problem that had been neglected for too long. Our nine month *Review of DND/CF Actions on Operational Stress Injuries*, following up on our 2002 report, *Systemic Treatment of CF Members with PTSD*, confirmed that most of the 31 recommendations made in the initial report have been implemented with measurable progress. Awareness, education, and services for assisting those with OSIs have improved. In fact, practical steps to mitigate the risks of PTSD, such as decompression time and gradual reintegration after a mission, have been adopted. The Chief of the Defence Staff, General Raymond Henault, deserves significant credit for this progress. He has been committed and unequivocal in joining us in addressing this long-standing problem.

Our focus is not on who wins and who loses

There is still much work to be done in promoting cultural change particularly at the field level. The outrageous "Crazy Train" episode followed by an inadequate internal investigation, described in this annual report, illustrates as much. But we are on the right road, as the decisive and supportive response of the Chief of the Defence Staff to the *Off the Rails: Crazy Train Float Mocks Operational Stress Injury Sufferers* report demonstrates. I will continue to monitor progress in this area.

This was not the only area where we made positive changes to the system. There have been other diverse contributions detailed in this report that will have widespread impact. Many of these issues pose serious challenges to DND/CF and I am confident that I will be able to assist in accomplishing appropriate changes and improvements.

Co-operation: Mixed Progress

It is no secret that there were pockets of resistance at the outset. A flexible dispute settlement mechanism operating outside of the chain of command, which receives complaints and brokers solutions, challenges classic conceptions in the military about command structure and unquestioning acceptance. How this Office would fit with existing mechanisms worried others. We have been around long enough now that initial distrust is breaking down.

We have received outstanding contribution and support from the Minister, the Chief of the Defence Staff, and the organization as a whole. We have, unfortunately, experienced strong resistance when making inquiries on behalf of complainants to

the CF Grievance Board. Surprisingly, the Board blames this on a "communications challenge" and the need to be free of ministerial interference. I welcome the current independent Bill C-25 review process, which will hopefully put to rest such spurious arguments.

The Future

The last year has demonstrated how we have made a remarkable contribution, within the limits of our mandate. Still, we are always looking for ways to improve. To date, I have been blessed with strong support from the Ministers I have worked with, and our need to make recommendations free from influence has been respected. Yet, this Office does not have the kind of security of tenure that it should. I therefore intend to take steps to strengthen the independence of this Office. When my mandate was originally being negotiated, DND proposed that the Office of the Ombudsman be given departmental status, and that the Ombudsman be designated a Deputy Head position. These two designations have yet to be finalized. I intend to pursue them, as it would better reflect my operational independence from DND management and the CF chain of command.

Take steps to strengthen the independence of this Office

There are also gaps in the mandate. For the most part, we are receiving good co-operation from existing dispute settlement mechanisms, but the fact that they are included in the *National Defence Act* and we are not has created jurisdictional issues. From time to time, this disparity threatened to impede our ability to fulfill our mission. In addition, limits on our mandate leave us unable to address problems that go to the heart of our mission, problems that impact on the quality of life of members of the DND/CF community. In my view, when matters of unfairness touch DND/CF members and employees, the unique tools and techniques available to this Office should be at their disposal. I will pursue opportunities to strengthen my mandate, whenever the need is demonstrated and opportunities present themselves.

The Minister has announced that former Chief Justice Antonio Lamer will conduct the five-year independent review of the amendments to the *National Defence Act*. Those amendments were intended to enhance overall fairness and effectiveness of the military justice system, streamline the CF grievance process, and promote greater accountability and transparency within DND/CF. This Office will be providing the reviewer with its unique objective and independent insight on the issues under review, including military justice and the treatment of grievances within the military.

We will continue to work to accomplish our vision and our mission. We will continue to be impartial. We will follow up on unfinished business and do our best to ensure that all of our recommendations are either implemented, or rendered unnecessary by other positive changes or developments. We will use the tools at our disposal to ensure fair treatment and positive change, so that we can continue to contribute to a healthy DND/CF community.

Taking Stock: Five Years of Cases

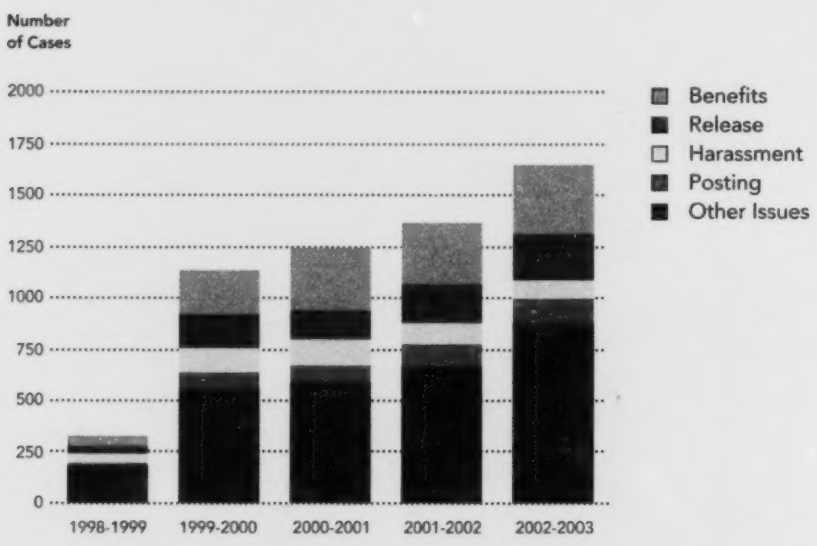
Five years have passed since the appointment of the first Ombudsman for DND/CF. It is time to take stock. This annual report provides an opportunity to look back on the complaints handled by the Office over the past five years and develop a picture of what is improving and what is becoming a concern within the DND/CF community.

The Office collects statistics on the complaints it receives with the help of a confidential case tracking management system. Analyzing this information helps bring trends to light and can provide useful direction for the Office and DND/CF leaders. Appendix I contains statistics from the 2002-2003 fiscal year. What follows are some broad observations drawn from the cases handled by the Office since it opened its doors in June 1998.

Overview of Complaints

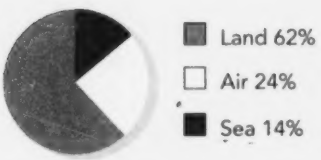
The Office has seen a steady rise in complaints of about 10 percent per year, after an initial 350 percent increase following the first year of operations (Graph 1). Investigators also report an increase in the complexity and seriousness of issues brought to the Office. The top categories of complaint have remained consistent over the years. Benefits (such as pay and pensions), harassment, release of members from the CF, and posting of members to a different location continue to generate the most complaints.

Graph 1 – Overview of Complaints



Almost two-thirds of complaints are brought forth by members of the Land Forces, as they comprise a major portion of CF personnel (Graph 2). Air Force members account for approximately one-quarter of the complaints received by the Office, and Navy personnel account for the remaining 14 percent. These proportions have remained consistent over the years.

Graph 2 – Complaints by Element 1998-2003

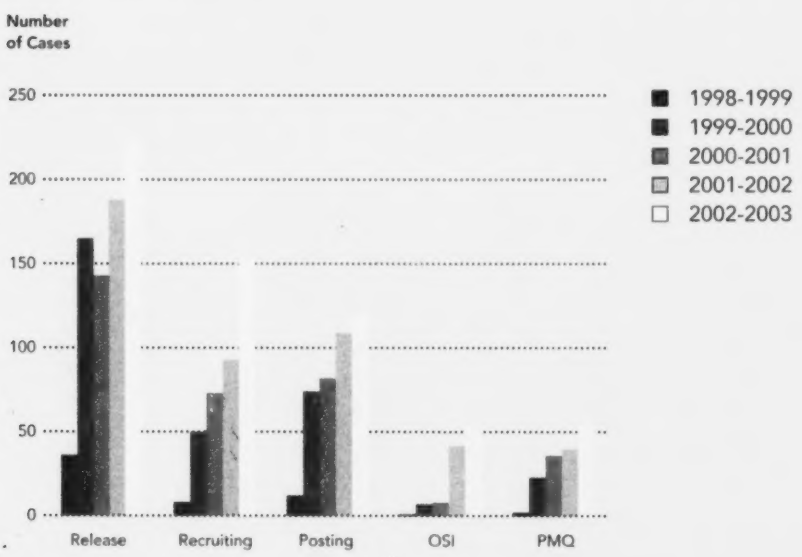


Types of Complaints on the Rise

Of particular concern are several types of complaints that are on the rise (Graph 3). Problems relating to release from the military, one of the top areas of complaint, appear to be increasing. Part of this rise is due to mounting concern about delays in obtaining a voluntary release.

The number of complaints about recruitment issues, such as delays and the unfair rejection of applicants, has increased significantly since September 2001, when individuals applying to become CF members gained the right to access the Office.

Graph 3 – Types of Complaints on the Rise



Posting issues, always an area of concern for a significant number of complainants, also appear to be on the rise. In many of these cases, members contacted the Office because they felt their quality of life would be affected by a posting.

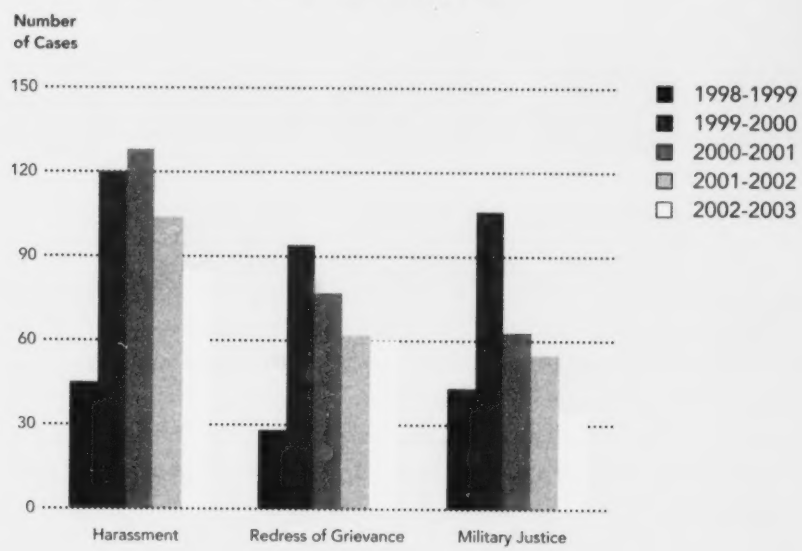
There was also a jump in the number of complaints about OSIs preceding the release of the Ombudsman's special report on this issue in February 2002. Since then, OSI complaints have continued to rise at a slower pace.

Finally, there appears to be a small but steady rise in complaints about military housing (Private Married Quarters, or PMQs). Many of these complaints revolved around dissatisfaction with housing conditions, rent, and policies.

Types of Complaints on the Decline

While the overall caseload has increased, some types of complaints have diminished over the years. Complaints about harassment, for example, are declining (Graph 4). Complaints about the redress of grievance process, including problems with improper procedures and delays, are also decreasing, as are military justice issues, such as complaints about military police investigations.

Graph 4 – Types of Complaints on the Decline

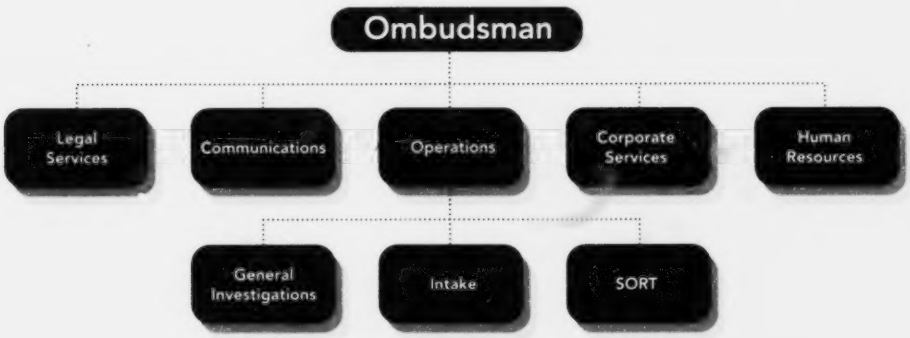


About the Office of the Ombudsman

The Office of the Ombudsman was created in 1998 as part of a larger commitment by the Minister and CF leadership to improve fairness and openness in the CF and to strengthen the effectiveness and transparency of DND/CF oversight mechanisms.

Ombudsman André Marin was appointed on June 9, 1998 for a three-year term. He was then re-appointed for a term of five years, effective June 9, 2001. It is a Governor in Council (Cabinet) appointment pursuant to section 5 of the *National Defence Act*. This section allows Cabinet to designate someone to exercise any power or perform any function that may be exercised by the Minister under the *National Defence Act*.

The Office consists of over 50 dedicated staff members, all of whom are civilians who have sworn an oath of confidentiality. They are divided into the following groups: Legal Services, Communications, Corporate Services, Human Resources, and Operations, which includes Intake, General Investigations, and the Special Ombudsman Response Team (SORT).



The Ombudsman also benefits from the military knowledge and experience of the members of the Ombudsman Advisory Committee. They act as a sounding board for initiatives or recommendations being considered by the Ombudsman. The group does not make decisions on specific complaints therefore the confidentiality of cases is preserved. The committee members are:

- Professor Ed Ratushny, chair
- Major (Retired) Deanna Brasseur
- Lieutenant-General (Retired) Michael Caines
- Lieutenant-Colonel Kevin Cotten
- Captain Sharon Donnelly
- Mr. Thomas Hoppe
- Major-General Keith Penney
- Mr. Grant White

How We Operate

The Operations section encompasses three groups: Intake, General Investigations, and the Special Ombudsman Response Team (SORT). Investigators are assigned to either General Investigations or SORT.

The Office employs five intake officers and sixteen full time investigators. The majority of investigators work in Ottawa, though there are five investigators who telework from major centres close to CF bases across Canada. These investigators are based in Montreal, Winnipeg, Calgary, and Victoria, and there are plans to expand to other parts of the country. The Office recently conducted a review of the effectiveness of its use of regional investigators. This included reviewing statistics and cases concluded in the regions, feedback from members and their families, and input from the investigators themselves. It was determined that these investigators develop local contacts and knowledge of particular regional concerns, and are able to facilitate the resolution of cases more quickly in their area. Telework also reduces travel costs and other expenses related to conducting investigations across Canada.

Intake

Intake staff answer the toll-free telephone line (1-88-88-BUDMAN) and process all incoming complaints. As front line workers, they act as the first point of contact with the Office, listening to callers' concerns and drawing on their extensive knowledge of DND/CF to provide options that will help callers resolve their problems.

General Investigations

General Investigations staff deal with a high volume of complaints by individuals. They specialize in compelling circumstances or hardship cases, informal negotiations, and challenging the leadership and bureaucracy through the investigation of administrative problems. These investigations may result in recommendations for policy changes. Investigators are required to react quickly to solve problems with tact and diplomacy. They find the right information and the right person in order to resolve issues.

Special Ombudsman Response Team

Cases assigned to SORT usually raise broad systemic issues and require resource-intensive investigation. SORT investigations often involve complex and/or disputed facts that require immediate intervention. They are sensitive and highly public issues and result in recommendations from the Ombudsman.

SORT is generally assigned the cases that the Minister has directed the Ombudsman to investigate, or cases that the Ombudsman has decided to probe without the submission of a formal complaint. SORT also continues to work very closely with Brigadier-General (Retired) Joe Sharpe, the Special Advisor to the Ombudsman on Operational Stress Injury and Environmental Issues.

From Our Case Files

This section of the report provides numerous examples of cases that have been tackled this year. The Office completed four major systemic investigations. Two dealt with the issue of OSIs: an extensive review of DND/CF's progress on implementing recommendations about stress injuries made in February 2002, and an investigation into an incident where a parade float mocked soldiers suffering from OSIs. The other major investigations completed this year addressed the clawback of overpayments made in error by DND, and the discriminatory treatment of an aboriginal CF member.

Discriminatory Treatment of an Aboriginal CF Member

A junior non-commissioned member of aboriginal descent contacted the Ombudsman after his exhaustive efforts to be posted back to his own community for compassionate and quality of life reasons failed. The member found himself increasingly unhappy. In the location where he worked, he and his family were not able to access the ethnic, cultural, and spiritual connections to his land and people, which aboriginals consider essential and sacred to the preservation of their heritage. Over the next year and a half, while this member used existing mechanisms for resolution, an investigator maintained close contact with him and kept detailed accounts of the progress of his efforts with his chain of command and the Director of Military Careers (D Mil C).

The member's quality of life posting request was supported by several parties, including his social work officer and a military chaplain. The first year, however, D Mil C denied there were quality of life reasons to support a posting. They told the member he would have to complete a normal posting tour where he was. In the second year, D Mil C acknowledged that the member had sufficient justification for a quality of life posting. However, they decided that the member's request had arrived too late to be considered for that posting season. The member complained that despite D Mil C stating there were no positions available for him in his home community, several members of his rank and trade were posted there. During the course of his struggles to have his posting changed, the member became increasingly distressed. He was placed on sick leave and was required to work outside of his trade in a less stress-oriented job for a period of time.

An investigator maintained close contact with him

Although the member and his family were ultimately posted back to their home community, the Ombudsman felt that it was important to address any systemic issues raised by the complaint that might affect the aboriginal CF community as a whole.

Investigators interviewed 34 people and reviewed DND/CF regulations and policies affecting postings. They also reviewed the terms of the Canadian Forces Aboriginal

Entry Program (CFAEP) and met with recruits who had recently completed the first run of this program. Investigators asked each recruit to complete a questionnaire designed to gain knowledge and understanding of the views of aboriginal recruits. In particular, investigators were interested in learning what these recruits felt was important for the CF to provide in order to attract and retain aboriginal members.

The Ombudsman felt that it was important to address any systemic issues

The Ombudsman made 14 recommendations dealing with broad systemic issues affecting recruiting and retention of aboriginal people, as well as the handling of the individual complaint. In response to the Ombudsman's recommendations, two former members of the complainant's chain of command issued written apologies for any harm or distress they caused the complainant. The Assistant Deputy Minister (Human Resources - Military) [ADM (HR-Mil)] also agreed to a posting extension to keep the aboriginal member in his home community until 2007. In addition, he authorized special leave to compensate the complainant for time spent presenting his arguments.

While the ADM (HR-Mil) did not accept all of the recommendations, overall the Ombudsman was satisfied that his response addressed the more important systemic issues raised in his report.

As a result of the Ombudsman's recommendations, the ADM (HR-Mil) agreed to ensure improved cultural diversity education for aboriginal members' career managers and others who make decisions that influence their quality of life. The ADM (HR-Mil) also assured the Ombudsman that when career managers make decisions on posting requests from aboriginal members, they will provide reasons that demonstrate cultural values were fully understood and considered. Additionally, he committed to strengthen relationships with aboriginal communities and to ensure that the CF Recruiting Group works more closely with them.

The ADM (HR-Mil) will ensure that Base Commanders are aware of the benefits of Defence Aboriginal Advisory Groups and encourage them to be proactive in forming such organizations to address concerns specific to aboriginal members working under their command. He also instructed that high priority be given to aboriginal issues within his group and designated Director Military Gender Integration and Employment Equity to track and monitor the promotion, retention, and attrition of CF aboriginal members.

Although the complainant recognized the value of the Ombudsman's systemic recommendations, he felt that stronger corrective actions should have been taken in his particular case.

Unfair Demand to Repay Overpayments Made Under the Forces Reduction Program

The Ombudsman launched an investigation after receiving complaints from four former CF members who retired in 1995 or 1996 under the Forces Reduction Program (FRP), a program created in 1992 to reduce the complement of the CF by encouraging members to take early retirement. The plan continued until the end of the 1997-1998 fiscal year. The complainants stated that they had accepted the terms offered as part of the FRP, including an option to receive payment at a promised rate for all or a portion of their unused leave. After retiring and foregoing their unused leave, they then received a letter from DND dated September 3, 1997, advising them that there had been an administrative error. In the letter, DND admitted that it had failed to adhere to Treasury Board guidelines regarding the formula for payments in lieu of unused leave and demanded reimbursement for the overpayment.

The Ombudsman's investigation focused on the fairness of DND's demand for repayment. The members had relied on the information DND had provided about the amount of pay they would receive for their unused leave in deciding whether or not to take their early retirement. Based on this, the Ombudsman determined that it was unfair of DND to clawback the amount that had been overpaid.

In his report, the Ombudsman acknowledged that DND attempted to rectify its error through a submission to Treasury Board in 1997, but the submission had not been accepted and DND was obliged to demand the return of the overpayment. Despite these initial attempts, the Ombudsman recommended that the current Minister make a further application to Treasury Board to attempt to convince them to approve forgiveness of the overpayment.

It was unfair of DND to clawback the amount

In response to the Ombudsman's report, the Minister forwarded the matter to the Chief of the Defence Staff for his consideration. The Chief of the Defence Staff replied to the Ombudsman indicating that he acknowledged and regretted the administrative error that led to the overpayments made under the FRP. He also stated that because the majority of payments were not of a large amount and had in fact already been recovered from members, the CF's actions to clawback the payments were not unreasonable. Finally, he concluded that he could not foresee a repeat submission to Treasury Board, especially in the current fiscal climate.

The Ombudsman has raised with the Minister the important issue of principles that this case entails and is awaiting his response.

Review of DND/CF Actions on Operational Stress Injuries

After the release of the special report *Systemic Treatment of CF Members with PTSD* on February 5, 2002, the Ombudsman committed to issue a follow-up report nine months later. This report would review the progress of the CF on the implementation of the 31 recommendations made in the initial report. True to his word, and nine months to the day, the Ombudsman submitted the report entitled *Review of DND/CF Actions on Operational Stress Injuries* to the Minister. It was released publicly on December 17, 2002.

The original report focused primarily on the Army, as the initial complainant was a member of the infantry. With the follow-up report, a broader approach was taken, and information was gathered from Navy and Air Force members as well.

The extensive investigation determined that the CF has made measurable progress in the implementation of a number of recommendations designed to deal with OSIs since the release of the Ombudsman's original report in February 2002. A significant number of the CF's initiatives on OSIs flow from the report recommendations, as well as from an accelerated implementation of some initiatives that were underway before the report was released.

During this follow-up investigation, it was apparent that the level of awareness of OSIs in the CF has improved markedly. For example, with Rotation 9 and 10 of Op Palladium deployed to Bosnia in 2001 and 2002, changes in the level of psychological support for the battle group were beginning to become evident. The mission in Afghanistan to help combat terrorism provided a good opportunity for the CF to demonstrate a commitment to deal with stress reduction during operations and on redeployment. The decompression time in Guam and the gradual reintegration of members with their families are examples. While the confirmation of the success of those initiatives must await further examination, it is clear that so far the majority of CF members and their families view these actions as very positive.

Ombudsman visits deployed members in Kandahar to see what measures are being taken to deal with OSIs

On another positive note, the Operational Stress Injury Social Support (OSISS) project has been a tremendous success. OSISS has a mandate to provide peer counselling and support for members who may have an OSI. The group also conducts education and training about OSIs for CF members and other relevant groups. Its success is owing not only to the dedication of its staff, but also to the championing it has received from the highest levels of the chain of command, in particular from the ADM (HR-Mil).

On the negative side, the Ombudsman found that very little progress has been made in a number of important areas. For example, in the area of culture change, the all-important peer attitude remains largely negative and resource shortages and high workloads will continue to make it difficult to change attitudes and improve acceptance of members suffering from an OSI. Recent experience indicates that in some locations, this poor attitude toward OSIs is not being handled well by the local chain of command. Members are still reluctant to seek treatment and in some areas, treatment is difficult to access. There has been little tangible progress establishing an Operational Trauma and Stress Support Centre (OTSSC) off base, which the Ombudsman believes is key to encouraging members who are concerned about confidentiality to come forward for treatment.

Demonstrate a commitment to deal with stress reduction

Overall, there seems to be a renewed determination within the organization to pursue this issue and some tangible changes are evident. However, the difficulty of changing entrenched ideas and ultimately the DND/CF culture will not be accomplished without immediate, constant pressure and support. Brigadier-General (Retired) Joe Sharpe has kindly agreed to continue to serve as Special Advisor on this issue. Accordingly, he will provide the Ombudsman with regular updates and his assessment of the CF's progress in this area. The Ombudsman also intends to report at least annually on the continuing commitment of DND/CF to improve the way it treats members who suffer from OSIs.

Crazy Train Float Mocks Operational Stress Injury Sufferers

On November 29, 2002, the Office received a particularly disturbing allegation, which represented a gross contradiction of much of the work the CF and the Ombudsman have done to improve the treatment of soldiers with OSIs. It was alleged that during an annual parade and sporting event held by the 2nd Battalion Princess Patricia's Canadian Light Infantry (2 PPCLI) located in Winnipeg, one company built a float entitled "Crazy Train" that mocked soldiers with OSIs.

This allegation was brought to the attention of the Ombudsman on the same day the chain of command received it. In accordance with his mandate, he waited until the chain of command conducted its own investigation. On December 4, 2002, the chain of command concluded that none of the parade floats had targeted members with OSIs or any other group, and that the matter had been blown out of proportion. CF authorities appeared primarily concerned that the allegation had been passed outside of the battalion.

Information supplied to the Office was inconsistent with the chain of command's conclusion. Therefore, the Ombudsman began an investigation into the allegation. After a thorough examination of all the evidence collected by his team of investigators, the Ombudsman concluded that the parade float was indeed intended to depict the mythical Crazy Train openly used by junior members of the battalion as a reference to people with OSIs.

The Ombudsman had pointed out in both his previous reports on OSIs that education in the units is the key to changing cultural attitudes, such as those represented by the Crazy Train float. Consequently, in his report on the Crazy Train incident, he made only one recommendation: that necessary resources be committed and planning be finalized as a matter of the highest priority for the immediate implementation of unit level education about OSIs. As well, the Ombudsman criticized the inadequate internal investigation conducted by the chain of command. In his report, he included a protocol for the CF to follow should it have to conduct this type of investigation in the future.

The Ombudsman forwarded his report, entitled *Off the Rails: Crazy Train Float Mocks Operational Stress Injury Sufferers*, to the Minister on January 22, 2003. He then released it to the public at a press conference in Winnipeg on March 6, 2003. The Ombudsman felt it was important to release the report in Winnipeg, where the incident had occurred, so that the DND/CF community there would receive the report's messages directly.

In response to the report, the Chief of the Defence Staff wrote to the Chiefs of the Army, Navy, and Air Force. He expressed his disappointment in the events and the inherent lack of sensitivity to ethnic, gender, and mental health issues demonstrated by the parade floats. He also directed that immediate action be taken to ensure that a detailed and driven mental health awareness and acceptance program be available at the unit level.

Environmental Exposure

A number of former and serving members, and in some cases their families, complained about how the CF has dealt with members who may have been exposed to environmental hazards during operational tours. The complaints cover a broad range of areas, including:

- treatment by the CF once illnesses become apparent. A number of complainants allege unsympathetic treatment by the CF, including an onus on the member to prove a connection with an environmental hazard;
- failure to investigate possible connections between illness and environmental exposure thoroughly, objectively, and using scientifically appropriate methodology;
- failure to keep proper records, including documenting medical treatments and deployments;
- transfer of information to Veterans Affairs Canada (VAC).

Given the systemic nature of many of the complaints, the Ombudsman has decided to conduct an investigation into these and related issues. The investigation has been assigned to SORT and the Ombudsman's Special Advisor, Brigadier-General (Retired) Joe Sharpe is assisting.

The purpose of the investigation is not to assess causation. For example, the Ombudsman will not attempt to determine whether there is a provable linkage between depleted uranium and the symptoms that some members have shown upon their return to Canada. Rather, the team will investigate the way the CF treats members who are deployed to a theatre of operations fit and healthy but who begin showing symptoms of illness during deployment or soon after their return to Canada. The ultimate purpose of the investigation is to determine whether any improvements could be made in the way DND/CF deals with members who may have been exposed to environmental hazards while on operational duty.

Death of a CF Member During a Training Accident

A major investigation into the circumstances surrounding the tragic death of a CF member during a training accident in April 1992 is underway. The widow of the member contacted the Ombudsman to complain about the way the CF had treated her family in the aftermath of her husband's death.

A retired senior officer also complained to the Office about the same accident. He was concerned with the way he was treated by very senior officers in the chain of command during the internal response to the incident and the way responsibility for the accident was assigned.

The complaints raised systemic issues about how the CF responds to accidental deaths. As a result, the Ombudsman obtained the necessary authorization from the Minister to investigate, since the incident occurred before June 15, 1998. SORT is investigating the circumstances surrounding the death of the member and how the CF handled the incident.

This investigation is challenging, as the events took place a long time ago and there are numerous and complex issues involved. After interviewing more than 75 people and reviewing over 5,000 pages of transcripts, analyzing the CF investigations, and examining CF regulations, the SORT investigation is almost complete. A report in the 2003-2004 fiscal year is expected to answer some of the lingering questions and assist those involved in attaining a sense of closure.

Long Term Disability Benefits for CF Members

The Ombudsman has received numerous complaints relating to the Service Income Security Insurance Plan (SISIP). SISIP is a group insurance plan providing insurance options to members of the CF Regular and Reserve Forces. It is considered a division of the Canadian Forces Personnel Support Agency (CFPSA) and functions as a non public fund organization. SISIP also administers the Long Term Disability plan for CF members, which is supported by the Treasury Board of Canada.

The SISIP Long Term Disability plan provides CF members with replacement income if they become "totally disabled" or if they are released from the CF for medical reasons. The plan states that insured members can expect to receive 75 percent of their salary upon release, less other relevant sources of income. Some complainants

feel that the definition of "total disability" is too restrictive. Others have argued that the reduction of SISIP benefits when members receive "other relevant sources of income" is unfair.

In response to the complaints received by the Office, the Ombudsman directed his investigators to review the SISIP Long Term Disability plan and to compare it to other federal public service disability insurance plans.

The investigation examined the fairness of deductions from SISIP Long Term Disability monthly payments based on other income the member receives. Members were particularly concerned that money they received from VAC for disability pensions was being deducted from their SISIP benefits. It was argued that since serving CF members are entitled to receive their full salary as well as any VAC disability pensions to which they are entitled, it is unfair that those who receive SISIP Long Term Disability benefits should have their monthly benefits reduced when they receive the same VAC pensions. VAC disability pensions are not taxable under the *Income Tax Act*. Entitlement to such disability pensions is based solely on the relationship between military service and a disability. Therefore, members complaining to the Ombudsman argued that VAC disability pensions should not be treated as income by SISIP to determine the amount of Long Term Disability benefits they receive.

The investigation also examined whether CF members are provided with complete information about the coverage and limitations of SISIP Long Term Disability benefits. The investigators determined that many CF members lack information and understanding of these benefits. Either they do not know where to obtain information, or they do not understand the information provided to them. Some believed they had been misinformed about their entitlement to benefits. In many cases, members believed that either the CF or SISIP would take care of their financial needs if they were released from the military for medical reasons. In many instances, after members were injured and released, it quickly became apparent that there was a wide discrepancy between the member's expectations and the reality of the actual coverage they received. Investigators also noted that SISIP is attempting to better inform members of their benefits should they become disabled.

The investigation examined the fairness of deductions

CF members deserve long-term disability coverage that meets their needs. They must also be well informed about what coverage they actually have under the SISIP Long Term Disability plan. Therefore, any recommendations in this upcoming report will be aimed at assisting DND/CF meet these objectives.

Treatment of Women at Land Forces Western Area Training Centre

As reported last year, the Ombudsman established a team of investigators to deal with alleged gender discrimination at Land Forces Western Area Training Centre in Wainwright, Alberta. A complaint from a former female member of the infantry alleged that she was harassed and discriminated against by male course instructors during her Qualifications Level III infantry training at Wainwright from 1998 to 2000. She also alleged that men and women on the training course were judged by different standards and that women who had to interrupt training because of performance or medical reasons were forced to repeat courses from the beginning, whereas men in the same situation were allowed to rejoin courses where they had left off. In the complainant's opinion, there has been no substantive change to the treatment of women in the infantry and problems are continuing today.

Prior to receiving this complaint, the Ombudsman also received correspondence from the Association for Women's Equity in the Canadian Forces (AWECF). The letter stated that an increasing number of women had been contacting the association with accounts of double standards experienced on infantry training at the centre in Wainwright and unjust assessment processes. The Ombudsman also received correspondence from an instructor at the training centre in response to media articles containing allegations of discrimination against women by instructors at the training centre. He felt that an independent review by an organization such as the Office of the Ombudsman was required, as he believed the media coverage was unfair to staff and had created a false perception of widespread discrimination and harassment at the training centre.

During the investigation, Ombudsman investigators interviewed over 30 witnesses including the complainant, current and former instructors, and students (male and female) who underwent infantry training during the same period as the complainant. They reviewed student files and progress review board reports covering the time the complainant was at the training centre. They also examined DND/CF statistics on the participation of women in the infantry and the participation of male and female students in Qualifications Level III training courses. A report is expected in the 2003-2004 fiscal year.

Treatment of Members Suffering from PTSD at the Halifax OTSSC

As noted in last year's annual report, the Ombudsman initiated an investigation into workplace issues at the Halifax OTSSC that could have an adverse affect on the care available to CF members suffering from PTSD. Swift intervention by the SORT Director and the Ombudsman's Special Advisor ensured that care for patients continued.

The complaint was brought to the attention of the Office by an individual who was not, under the mandate, a member of its constituency. However, as the complaint raised issues directly affecting the welfare of a large number of CF members, the Ombudsman launched an investigation using the "own motion" provision of the mandate. This clause allows the Ombudsman to investigate any matter after notifying the Minister.

Once the immediate issue of patient care was resolved, SORT continued to investigate the systemic issues raised in this case. These include the manner in which third party contractors are integrated into the CF medical system, the way these work arrangements affect CF members seeking medical treatment, and how workplace conflicts are resolved.

Grievance Delays

In this fiscal year, the Office of the Ombudsman received 67 complaints relating to the treatment of grievances. Delays in the adjudication of grievances accounted for 31 of these complaints. One pertained to delays at the Minister's level under the old grievance system. The others were regarding delays in the new system: ten at the Initial Authority level, fourteen at the Chief of the Defence Staff level, and six involving the Canadian Forces Grievance Board (CFGB).

Grievances Awaiting Adjudication by the Minister

Over the past year, the Office has continued to work with staff in the Minister's Office to expedite the adjudication of grievances by the Minister. At the beginning of April 2002, 30 grievances were awaiting adjudication. Many of these grievances had been filed before the streamlined process took effect and had been delayed in the system for two or more years. Under the new streamlined system that came into effect on June 15, 2000, the Chief of the Defence Staff is now the final level of authority to adjudicate on grievances.

Ombudsman investigators worked closely with staff from both the Minister's Office and the Director Canadian Forces Grievance Administration (DCFGA) to address delays and to expedite the adjudication of cases. Their ongoing cooperation is greatly appreciated.

As part of this process, the Minister's Office created a grievance register to track the status of grievances at the Minister's level. It allowed his staff to specifically determine whether the Minister had sent a grievance for further investigation, whether it was being analysed by the DCFGA, or if it was ready for the Minister's adjudication. This encouraged staff to monitor more closely the amount of time being taken to prepare grievances for the Minister's review. The Office of the Ombudsman also received monthly progress reports from the Minister's Office on the status of all cases. Although the complainants who contacted the Ombudsman's Office for updates were frustrated by the delays, the grievance register allowed investigators to address their concerns using the most current information.

In January 2003, the Minister's Office reported that he had adjudicated 27 cases. Three cases were outstanding at the end of March 2003, awaiting further analysis from DCFGA. The Office of the Ombudsman will continue to monitor this issue closely, until the remaining cases have been adjudicated.

Address delays and to expedite the adjudication of cases

Grievances in the Streamlined System

The Office also continued to monitor delays in the handling of redress of grievances (ROG) under the new streamlined redress of grievance system.

In the new grievance system, there are now two levels of review for grievances filed by members. The first level is referred to as the initial authority. The initial authority is the person within the grievor's chain of command or at National Defence Headquarters who has the authority to grant the resolution that is being sought. The second and final level of review is the Chief of the Defence Staff. Under the new grievance system, the CFGB reviews specific grievances and provides its findings and recommendations to the Chief of the Defence Staff.

If the Ombudsman receives a complaint about how a grievance has been handled or about the final decision on a grievance, his role is to review the grievance process to ensure that the grievor has been treated in a fair and equitable manner. The Ombudsman can review the handling of ROGs at all points in the system. This includes the initial authority level and when the grievance is being reviewed by the CFGB for recommendation to the Chief of the Defence Staff.

If there is a complaint about delays in the handling of grievances, the Ombudsman's investigators act as impartial facilitators to bring the delays to the attention of those working in the system and encourage more expeditious treatment.

According to the streamlined ROG system, grievances should be treated under the following deadlines:

- A grievance must be submitted by a CF member to his or her commanding officer (CO) within six months of the alleged unfair treatment or incident (absent exceptional circumstances).
- A CO has 10 calendar days to pass the grievance to the appropriate initial authority, if he/she does not have the necessary authority to decide on the grievance.
- The initial authority has 60 calendar days to decide on a grievance.
- The initial authority must provide the grievor with the information being used to decide on the grievance during this 60-day period. The grievor has 14 days to provide his or her comments.
- If the grievor does not agree with the initial authority's decision, he or she has 90 calendar days after receiving the decision to submit his or her grievance to the Chief of the Defence Staff.

Complaints about delays at the initial authority level were centred on the 60-day deadline not being respected. If the initial authority believes that more time is required, an extension can be requested. If the grievor does not agree to the request for an extension, the grievance is automatically sent to the Chief of the Defence Staff for a decision.

Ombudsman's investigators act as impartial facilitators

In cases where initial authorities do not respect deadlines, Ombudsman investigators intervene to locate the complainant's grievance and ensure that the appropriate level of authority is adjudicating it. Investigators are generally successful in working with initial authorities directly to ensure that grievances are reviewed as expeditiously as possible.

At the beginning of the fiscal year, the Office experienced problems with cooperation from CFGB staff regarding complaints about delays at the CFGB. The Office was advised that reluctance to respond to Ombudsman inquiries were due to "privacy considerations." Consequently, the Ombudsman wrote to the Chair of the Grievance Board and he emphasized that the Board's cooperation allows the Office to fulfil its mandate and ensure fair treatment. The Ombudsman assured the Board Chair that the Office receives written consent from complainants to make inquiries on their behalf and that Ombudsman staff will provide a copy of this consent to Board staff.

Grievances Denied by the Final Authority

The Office also receives complaints from people who have gone through the lengthy grievance process and received a response from the Chief of the Defence Staff or the Minister denying their grievance. This includes cases where the CFGB may have examined the case and made a recommendation to the Chief of the Defence Staff. In some cases, complainants express great frustration about waiting years to receive a response to their grievance, only to find that their complaint has been dismissed with limited reasons. Others feel the real issues they raised were not addressed.

During this fiscal year, the Office received nine complaints where a grievance was denied by the final authority and the complainant asked that a review of the process be undertaken.

The Ombudsman cannot change the final decision on a grievance. He can, however, review the grievance process to ensure that the complaint was dealt with justly. For example, he may examine whether the matter was unfairly delayed, whether the final authority did not have all the relevant information or was misled, or if information was not shared with the grievor. If the Ombudsman finds that the complaint was not treated in a fair and equitable manner, he may recommend that the final authority's procedures be revised. He may also recommend that the final authority reconsider the case. If the Ombudsman receives complaints about a number of grievances dealing with the same issue, he may also decide that a systemic investigation is warranted.

Case Summaries

This section provides a further sampling of the cases handled by the Office this past year.

Long Time Coming

Sometimes it takes a while to get your due, and this case proves just that.

A private was driving to a medical clinic one day to receive treatment for frostbite. While leaving his unit, the private's luck took a further turn for the worse: his car was struck by a military vehicle. Though his injuries were not life threatening, to this day the private suffers from neck and back pain.

After the accident the private tried to obtain a VAC pension, but was repeatedly denied. The reason? VAC deemed him to not have been on duty at the time of the accident since the doctor had not filled out an injury report.

The private came to the Office some nine years later after his attempts to resolve the issue and his ROG failed. The investigator on the case began to dig through years of files and interviewed witnesses of the accident. After gathering the facts that proved the private had been on duty at the time of the accident, the investigator contacted the current CO of the private's old regiment.

Soon after meeting with the CO, the injury report was issued and, to the private's satisfaction, was retroactive to the time of the accident. With this information in hand, the private was finally successful in obtaining his pension.

Special Delivery

Two members, who were expecting twins, ran into some difficulties when they tried to arrange to be posted closer together.

The expecting mother's home unit was in western Canada, while the expecting father was posted in Ontario. He applied for a quality of life posting, as well as parental leave so he could be present when his children were born. Since one of the criteria for a quality of life posting is common-law status, both members filled out the necessary applications to obtain this classification. Her CO was quick to approve the common-law status request. His CO, however, was not nearly as forthcoming; the member's request was held and the parental leave was denied. Worried that he would not be present for the birth of his children, the member contacted the Office.

An investigator contacted the father's CO in Ontario. The CO indicated he would not recognize common-law status until after the babies were born. The investigator also contacted the career manager of the member to ensure that there was a posting available closer to the soon-to-be mother, and the response was optimistic.

Then the issue was discussed with Director Law Human Resources, to establish if indeed it was required for both service members to apply for common-law status. The investigator asked if only one application would be sufficient since it included affidavits from both individuals. The answer was "probably", but the issue had never been raised before.

In the meantime, the twins were born, and the father's CO was still hesitant to make a decision. The investigator once again contacted the CO. Finally, faced with all the information the investigator had gathered, he agreed to recognize the common-law status and to process both the quality of life posting and the parental leave. The member left for western Canada shortly thereafter on parental leave for a period of seven months, with a commitment from his career manager that he would be posted with his spouse at the end of the leave period.

Due to the investigation, staff at Director Law Human Resources agreed to review whether two applications are necessary for recognition of common-law status.

Put Your Money Where Your Mouth Is

A member of the CF, looking into purchasing his first home, learned from his base staff that he was eligible for a Crown-paid move. With this information, he decided to go ahead and buy his new home.

Just prior to taking possession, the member was informed by his base that the information he had received about the purchase of the house was incorrect, and that he was in fact not eligible to receive any reimbursements. The base contacted the Director Compensation and Benefits Administration (DCBA), and explained the predicament. They asked that the member be reimbursed for legal fees and disbursements for the purchase of the house, based on the information that was provided to the member by base staff. DCBA remained firm, and stated that he was not eligible for a Crown-paid move under current regulations.

The member then contacted the Office with the hopes that an investigator might be able to help with the situation. The investigator contacted DCBA, and also received the same response: the member was not eligible regardless of what information he had received from his base staff. The investigator persisted and the case was finally forwarded to another DCBA staff member. After reviewing the documentation, DCBA agreed that the member should in fact be reimbursed for the move. In the past, DND has stated that members should not have to suffer as a result of poor administration or bad advice. DCBA directed the base to reimburse the member for his legal fees, disbursements, and house inspection costs.

This decision brought relief to the member and also to the staff on the base, who felt that not reimbursing the member was unfair.

Back on Track

A number of years ago, a senior officer in the CF helped during a plane crash retrieval operation in Halifax. Though the crew's actions were very brave, the incident had a negative psychological effect on many of those who had helped, including the officer. The officer felt like he had fallen off the radar and had nowhere to go.

The officer approached VAC in the hopes of obtaining a disability pension. A member of VAC staff then brought the situation to the attention of an OSISS representative out of concern for the officer's mental health. At this point, the OSISS representative contacted an investigator at the Office.

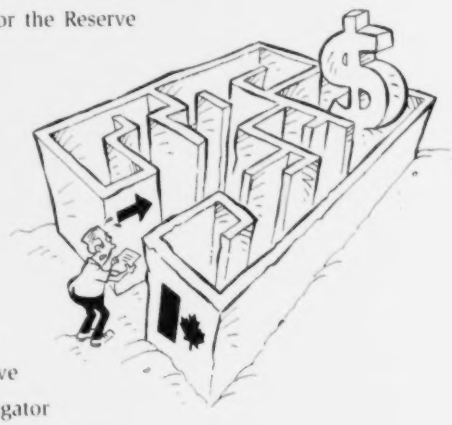
The investigator began facilitating discussions with DND/CF staff regarding the release of the officer and monetary compensation given the circumstances surrounding the case. With the help of a number of DND/CF staff, the investigator was successful in obtaining the Reserve Force Retirement Gratuity and a disability compensation package.

The former senior officer is now receiving proper medical attention. He is also in contact with the OSISS representative in the city where he resides, and is receiving a disability pension through VAC. All of this, along with the support he received from the three organizations, has helped the former officer put his life back together.

A Twist of Fate

After almost 30 years of dedicated service to the CF, a senior Reserve officer was told that, as a result of restructuring, his position had become redundant, and that no alternative position was available. The Reserve officer thought that it was personal dislike rather than restructuring that fueled this sudden move. But rather than grieving or objecting, he resigned with less than two years remaining before his compulsory retirement date.

Years later, the former Reserve officer still felt angry and betrayed. That is when he came to the Office. He told the investigator that he felt he was unfairly forced to retire. He suggested that the timing of his position redundancy was a mere couple of months before the introduction of a new severance package. He saw this as a move to ensure that he would not be eligible for the Reserve Force Retirement Gratuity.



Since the triggering incident in this case occurred before the creation of the Office, the Minister's authorization was obtained to go forward with the investigation. It soon became clear that looking into the case was going to be difficult – time had passed, and people had moved on.

But the case suddenly took an unexpected twist during an initial review of the former Reserve officer's military personnel file. The investigator noticed that the date of release seemed to be two years later than when he said he had retired.

Many phone calls later, it turned out that there had been a lengthy delay in finalizing the release paperwork, and the former Reserve officer's official date of release was actually 1998, not 1996 when he had left his job! This discovery raised an interesting question: did the delay mean that the complainant was officially still a member of the Forces when the retirement gratuity came into effect, and was he, as a result, eligible for it? The answer was yes. In the end, he received a retirement gratuity of $35,000.

Though the former Reserve officer was somewhat disappointed that the circumstances of his release could not be completely addressed, it was some consolation that his situation prompted review of other files and led to the discovery of similar cases of delayed releases. Those former members were undoubtedly pleased to receive severance payments they had not expected.

Countdown

A member of the Regular Force contacted the Office after her attempts at obtaining a speedy release from the Forces were unsuccessful. Her husband was being deployed to Bosnia and she thought it would be best if she stayed at home with their one-year-old daughter while he was away. She submitted a request to be released within 30 days, and did not hear anything for seven weeks. When she spoke with the career manager, she found out that a release had in fact been recommended, so the reason for the delay was unclear.

At the point when she contacted the Office, she was worried that she would not be released in time for her husband's departure. When the investigator assigned to the case contacted the career manager's supervisor, it was determined that the 30-day release had indeed been approved.

Apparently, the problem was that the Director Military Careers and Resource Management had not yet granted the release, and this approval was necessary before she would be allowed to leave. The investigator reminded the career manager of the urgency of the situation, since the member's husband was to be deployed shortly. She was released soon thereafter, just days before her husband was set to depart.

A Matter of Pride

A member was being medically released after being diagnosed with PTSD as a result of heroic measures she engaged in as part of her duty. Despite her injuries in a helicopter crash during peacekeeping service, the member was instrumental in saving the lives of others aboard the helicopter. For these outstanding actions, she received the Medal of Bravery.

Because of her dedication to the Forces, the member felt justified in asking for a short delay in her release so that she could achieve a significant personal milestone – twenty years of service. Though there were no additional financial or other benefits associated with reaching this milestone, the member still wanted to complete the next few months. Her request was denied.

Subsequently, the circumstances surrounding the release were brought to the Office by both the member's caregiver and a senior non-commissioned member of the CF,

with an appeal for help. In the opinion of the member's caregiver, the sense of pride and accomplishment gained by completing twenty years of service was an important psychological concern.

The member appealed several times, as did the caregiver and other serving members in the chain of command. The CF administration, interpreting the regulations in accordance with existing policy, stood firm and ruled that the release date would not be changed. They were concerned that a precedent would be set and many others would begin requesting extensions to release dates for less valid reasons.

The Office was able, with the help of the caregiver and the senior non-commissioned member, to bring this case to the attention of the ADM (HR-Mil). He quickly recognized the importance of this request and directed that the extension of service be granted.

The Other Side of the Coin

On occasion, the Office has to make tough decisions about which issues to pursue. This is an example of just that.

In this case, a representative of a citizen's group approached the Office. The group, which included former CF members, was formed to lobby against the closure of the ski facilities at Canadian Forces Base Valcartier and the sale of the equipment. The group's argument was that despite the fact that the facility also provided recreation to civilians, it was beneficial to the DND/CF community as a whole and should not be closed.

The group submitted a business plan after the closing was announced. The plan included a market analysis and a proposal to continue operating the facilities. The Commander of Land Force Quebec Area reviewed the plan but upheld the decision to close the centre based on budgetary restrictions and costs incurred for operational maintenance.

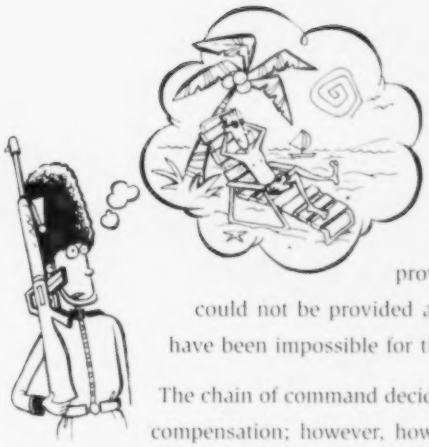
The support of the Office was then requested to halt the closure of the facility as well as the sale of the equipment. The group wanted an investigation to be conducted into the reasons for the closure and the rejection of their business plan.

A review of the information provided to the Office by the citizen's group ensued. Though sympathetic to the citizen's concerns, the many challenges facing the CF, such as human and fiscal resources, had to be taken into account. As a result, the request for an investigation was declined.

On Guard!

During a period of personnel shortages over the summer, members of the Ceremonial Guard were expected to work extra hours and were unable to take their usual vacation time. Though this put a damper on some summer plans, the members agreed to it since they were told that they would be paid for the extra work performed.

The complaint came to the Office when, as time went on, the members did not receive their promised payments, and were also unable to receive any answers through the usual chain of command as to the cause of the delay.



The investigator contacted the Brigade Headquarters to see where the problem lay. The delay, according to Brigade Headquarters, was because overtime payments were not authorized. As a result, the members should have been provided with time off. However, since leave could not be provided after the summer training period, it would have been impossible for time off to be granted.

The chain of command decided that the members deserved some sort of compensation; however, how to calculate the amount of money owed became a new administrative nightmare. To make matters worse, there seemed to be some confusion as to who was supposed to be making these calculations.

Shortly thereafter, the investigator received word that the issue had been resolved, and that the compensation was finally paid.

Getting the Job Done

After having been diagnosed with an operational stress injury, a corporal was transferred outside his combat arms unit to new duties. Although the member had developed the skills required for his new duties, his chain of command informed him the current regulations did not allow him to stay on, and so he was to be medically released.

The corporal contacted the Office asking whether his release could be postponed despite having an injury that limits the performance of some military duties. The member was in the final three years of his contract, and wanted to be accommodated long enough for him to reach his 20-year mark of service. The investigator contacted the chain of command in the member's unit. They confirmed that he was doing an outstanding job, and that they did indeed require his services, as they were currently understaffed. However, they reiterated that, under current regulations, they could not continue to retain him.

Convinced of the merits of this complaint, the investigator contacted a senior officer within ADM (HR-Mil). After discussing the case with him, the senior officer suggested that a resolution might be possible and committed to get back to the investigator within weeks.

As promised, two weeks later, the senior officer contacted the investigator. The investigator was informed that the regulations, although under review, would take some time to work through due to the many complex resource implications. The official then stated that he agreed with the fundamental merits of this case, and that a resolution had been brokered among several CF leaders that would allow the corporal to serve out the three years remaining on his contract.

The resolution meant that the short-staffed military section got to keep a person who was making a valuable contribution to the unit, and the soldier can now reach his goal of completing 20 years of service.

Fuelling the Fire

During a long career in the Forces, this retired member successfully completed firefighting certification at five different levels. Since his retirement, he had begun to look for employment in this field, but was running into some problems. It seemed that he did not have all the seals that were supposed to have come along with each level he had completed. Without this proof of completion, he was not going to be able to find employment.

The clincher came when he contacted the Academy were he had taken the courses, and was informed that he would have to pay a significant replacement fee in order to get the seals. The member was outraged. It made no sense to him that he would have to pay to replace something he had never received.

After exhaustive efforts, the former member contacted the Office in the hopes of getting the seals without having to pay the replacement fee, so that he could finally get employment in his field.

The investigator in charge of the case contacted the Canadian Forces Firefighting Academy to verify the serial numbers of the missing seals. Unfortunately, though they could verify that the seals had been created, they could not prove whether they had been sent, or to whom they had been sent.

Since the Academy could not prove that they had sent the seals to the member, the investigator was able to persuade them to reissue the seals at no cost. As well, this event prompted the Academy to put into place a method to ensure that members receive their seals and to prevent this problem from arising in the future.

It's Driving Us Batty!

These CF members, though usually quite fond of animals, found living with a slew of unwanted flying rodents less than appealing.

They visited the Office in the summer regarding a "pest" problem they were having in their Private Married Quarters (PMQ). It seems they had some housemates in the form of bats. These bats took house in the attic, but managed to leave their droppings all over the PMQ. The members had tried to resolve their problem with the Canadian Forces Housing Agency (CFHA), but to no avail.

The investigator assigned to the case contacted the CFHA, and was successful in getting someone to the PMQ to remove the bats, and prevent them from coming in again – or so it seemed.

Despite these measures, the persistent bats found another way into the quarters. The investigator called the CFHA again to report that the pest problem had in fact not been resolved. This time, the CFHA sent over both their Chief Inspector and a contractor to finally put an end to the issue.

The result? The bats were banished from the PMQ with no way back in, much to the members' satisfaction.

Playing the Waiting Game

A young lieutenant, who had failed his initial pilot training, was serving out his obligatory service period. With his release date approaching, the lieutenant secured civilian employment to coincide with when he would be released. Shortly before his release date, he was informed that a period of parental leave he had taken while serving was going to be added to the end of his contract. This extension policy would require him to work another year. The lieutenant was very frustrated, since the only reason he had joined the forces was to be a pilot. Since that dream had not become a reality, he had spent the last five years doing menial jobs, all the while looking forward to his new life as a civilian. This unfortunate turn of events put the lieutenant's new job and plans to move in jeopardy.

The lieutenant contacted the Office requesting help in securing an early release, stating he was even willing to reimburse the parental leave salary. The investigator began a search of the personnel file, and a review of the correspondence relating to the parental leave issue, and found that most personnel within the chain of command were unaware of the extension policy. It was therefore understandable that the lieutenant would not have known about the regulation. The investigator then set up a meeting with the Director Military Careers (D Mil C) to discuss the issue. They maintained their position and asserted that they did not want to set a precedent for other officers in the same situation to also get an early release. However, after discussing the impact that this decision would have on the member and his family, D Mil C agreed to review the situation, provided they received evidence from social and medical experts stating that the situation had a harmful effect on the member's health and his family. At this request, the lieutenant obtained the necessary reports and forwarded them on to D Mil C.

After a review of the documents, D Mil C personnel recommended that once the parental leave salary was reimbursed, the officer would be released seven months before the new release date.

Clearing the Air

Several parents of cadets contacted the Office to voice concerns about how their children's cadet squadron was being managed. They were unhappy about how their complaints on a variety of issues, ranging from poor communication to harassment, had been handled.

Faced with this broad array of complaints involving several different parties, the investigator decided the best course of action would be to sit everyone down together to discuss the problems and identify some solutions. He therefore conducted a series of consultations with parents, squadron staff, members of the provincial cadet league, and representatives of the regional detachment office.

Once all the issues were on the table, the investigator incorporated the suggestions generated in these meetings into a list of corrective actions. These, he hoped, would

help the cadet movement improve its ability to identify and respond to concerns that arise when working with parents and other stakeholders. The list included suggestions to review the Cadet Harassment and Prevention Program, clarify how sensitive information about cadets should be handled, provide better guidance on access to information, improve parental access to published cadet rules and policies and clarify the role and expectations of parents of cadets.

The corrective actions received the support of the concerned parents, as well as the cadet squadron advisory committee and the regional detachment office representatives. They have also been accepted and are currently being implemented by the squadron, the detachment, and the Director of Cadets.

As a result, the Office is now working with the Director of Cadets on a joint project to help cadet instructors respond effectively to concerns raised by parents. As an element of the project, the Office is reviewing complaints received from parents of cadets. The information gathered through this process will be used to generate several generic case studies that will be incorporated into the training program for cadet instructors. It will aid the trainees in identifying and responding effectively to similar situations before they become full blown conflicts.

Things Aren't Always as They Seem

A former corporal, released for medical reasons in 1996, alleged that he was permanently disabled as a result of ill-fitting military footwear, on-duty injuries, and inadequate medical care. With severe chronic back pain, he is unable to work and has difficulty engaging in virtually any physical activity. As a result, his quality of life has substantially diminished.

The former corporal's allegation was against the CF medical staff. He believed that had his injuries been identified in a timely manner, and had he received the proper care to treat them, his condition would not have deteriorated as it had.

Because this case originated prior to the creation of the Office, the Minister's authorization was obtained before an investigation began. Then it was determined that an objective assessment of the corporal's back condition and medical care was needed to establish evidence for his claim. Since this sort of expertise is not available within the Office, the investigator took the unusual step of contracting an independent medical expert. An orthopaedic surgeon examined the corporal and, with his agreement, reviewed his medical records.

Following the examination, the orthopaedic surgeon found no physical basis for the corporal's back condition. In his opinion, the former corporal had received adequate and proper medical treatment throughout his military career.

While the surgeon acknowledged that psychiatry was outside his field of expertise, he presented the possibility that the former corporal's condition might be a psychiatric problem manifesting itself as chronic back pain. Psychiatric testing confirmed that former corporal did have PTSD, and he is now receiving proper treatment. He is also receiving disability benefits and a pension from VAC.

The investigative procedure in this case was somewhat unusual. Normally, a complainant provides information to establish the possibility of unfair treatment. The corporal in this case had no evidence that he had been poorly served by CF medical staff. He had drawn this conclusion based on his condition. Because of the gravity of his situation and the serious career and personal consequences involved, independent medical expertise was required to assess the care he received while a member of the CF.

In the end, it was concluded that, although his situation was very unfortunate, there was no evidence that the corporal's medical care as a CF member was lacking in any way. At the same time, the Office's intervention ensured that he received the medical care and financial benefits he was entitled to.

Oops...Third Time Lucky

Last year's annual report, described the case of a former master corporal who was twice reimbursed for Mortgage Default Insurance (MDI) on the home he bought when he was transferred. He was then twice informed that an error had been made and he would have to repay the money he had received. The final result of the investigation was that he was partially reimbursed for the MDI and the case was closed. Or so he thought.

Wasn't he surprised when, several months later, he received a pension cheque with an unexplained deduction of over $100. Having no idea what the deduction was for, he called the number on the back of the cheque, which put him in touch with Public Works and Government Services Canada. He was informed by Public Works that they had been instructed to take a total of $290 from his pension in installments. They told him they did not know the reason for the clawback, but they would try to find out. In the meantime, there was little that could be done.

The former master corporal contacted the investigator who had dealt with his last case. She learned from a helpful master seaman at the Director Accounts Processing, Pay and Pensions that the pension deductions were to cover the interest on the portion of the MDI fees he still owed. The investigator asked if, given the circumstances, the interest could be written off. The investigator started to explain the complicated background of the situation, but then decided the easiest way to do it was to just send a copy of last year's annual report over.

A half-hour later, the investigator received a call. The master seaman's superior had been consulted and they had decided to write off the interest. The former master corporal, once again, received a reimbursement.

Ah, Nuts!

A private with three years of service was notified that he was facing a possible medical release from the Forces because of a food allergy. The problem? Brazil nuts. It seemed that this allergy was deemed serious enough that he could not serve.

Needless to say, the private was not happy with this possibility and appealed it. Leaving the Forces would have a profound impact on his life, and it seemed unnecessary to take such extreme actions for a low-risk allergy.

After not receiving any information about his appeal for over two months, the private came to the Office. The investigator contacted Director Medical Policy (D Med Pol), and learned that the appeal had been submitted to Director Military Careers and Resource Management (DMCARM). The private's allergy had been assessed, and DMCARM determined that it was indeed low risk. After extensive consultation with both D Med Pol and DMCARM, it was decided that the private would be retained in the Forces, with the condition that he carry his epinephrine medication with him at all times.

This set the precedent for similar cases. It is now required that members have their condition assessed to determine the risk level of the allergy and whether continued employment can be granted in spite of it.

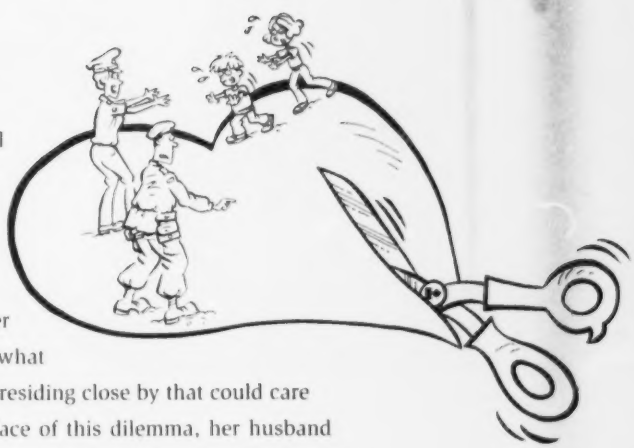
Moving On

A corporal came to the Office alleging that her supervisor and unit members were harassing her. She was so overwhelmed by this negative atmosphere at work, and the lack of support from the chain of command, that she had taken stress leave, and was seeing a psychologist.

It was thought to be in the best interest of the corporal if she moved out of her current work environment, so she was asking for the Office's assistance in obtaining a contingency cost move (CCM). The investigator began the process by contacting the member's career manager. The career manager suggested that to facilitate a CCM, the member should submit a harassment complaint. The corporal felt that this was not the right route to take, since she believed the complaint would not be taken seriously by the chain of command. The investigator then began to explore other options. He contacted the corporal's CO, and suggested a meeting be set up in order to negotiate a transfer. Both the corporal and the CO requested the assistance of the Dispute Resolution Centre for this negotiation.

A settlement was reached two months later. The corporal obtained a transfer to another department within her base, and was pleased to be back at work after months of being on stress leave. She thanked everyone involved for working so hard on her behalf and helping her obtain a transfer.

From Ship to Shore



After recently being separated from her husband while he was deployed in Afghanistan, this member found out that now she was going to be sent overseas. This was a great source of stress for the member since her husband was posted to a ship, and she was on a base with her two small children. The member didn't know what to do since she and her husband had no family residing close by that could care for their children while she was gone. In the face of this dilemma, her husband was even considering leaving the CF after more than 15 years of service.The member decided that before such a drastic move was made, she would contact the Office to see if they could help with the problem. It was a good thing she did.

After talking to an intake officer as well as an investigator, it was discovered that a trade similar to her husband's was available on her base. Elated, the member's husband applied for a transfer to this position, and it was approved. The member, grateful for all the work of the Office, can now focus on her overseas mission, knowing the kids are safe at home with their father.

Ahoy!

Suffering from PTSD, a retired member was encouraged to take up a hobby to help in his therapy process. The former member decided it was an opportune time to renew his interest in sailing, and decided to retrain in the maintenance of sailboats. During discussions with other injured former members, he heard about a program, the Personal Enhancement Program (PEP), that provides grants to retired members for retraining. Former members have up to a year after they leave the Forces to complete as many courses as they can, as long as they do not exceed the limit of $5,000.

Upon hearing of this, the former member applied to the program, but was turned down because it was past the one-year time limit. This seemed unfair to him, since he had previously been unaware of the existence of the program, and could not have participated in it since he was in therapy during that year.

The investigator contacted the Director Training and Education (DTEP). The investigator explained the member's medical situation and suggested that, in situations such as these, extensions should be allowed. The DTEP representative agreed, and recommended that the member submit this request, along with a letter from his treating physician, through the Personnel Selection Officer at the closest CF base. The request would then be sent to DTEP for approval.

The DTEP representative confirmed that this situation did in fact meet the definition of "extenuating circumstances", which, according to the policy, would warrant an extension.

The former member was pleased with DTEP's decision, and has already registered in a marine maintenance program.

A Matter of Significant Interest

FYI

From time to time the Office receives complaints from constituents who have received retroactive payments, usually to correct errors in salary or benefits. Sometimes the amounts in question are substantial and they are often paid years after the original mistake was made. The complainants in these cases request that they be awarded interest on these payments.

- One case this year concerned a CF member who was paid at the wrong rate for three years, ending in 1996. In 2000, she discovered the error and grieved. A year later she was paid almost $14,000, but without the interest she requested.
- In another case, a Reserve Force Retirement Gratuity cheque of almost $40,000 took an unreasonable 14 months to arrive in the retired member's hands. Again, no interest was payable.
- In a third case, a former member was paid just over $77,000 for a medical pension that was retroactive more than twenty-five years. His request for interest was also refused.

The general rule is that no interest is payable by the federal government unless there is a contract, a statute or a legal judgment that specifically provides that interest must be paid. Some departments pay interest according to statute. For example, Canada Customs and Revenue Agency pays interest on payments made under the *Income Tax Act*. As well, certain bodies, such as the Canadian Human Rights Tribunal, are empowered to award interest when they order compensation on a substantiated complaint and they deem interest appropriate. However, for DND employees and CF members, as for public servants generally, there is no statute or contract providing that interest be paid on money owed by their employer. DND is therefore legally justified in not paying interest when it pays retroactive salary or benefits to its members and employees.

Complainants in these cases perceive this as unfair. They argue that if they are not paid interest, the CF's errors and unreasonable delays have not been completely redressed. In other words, they are deprived of the whole value of the money owed and suffer a permanent loss because of the CF's delay or mistake.

It is easy to appreciate why complainants may feel badly in these situations. However, the Ombudsman does not have the power to order DND to pay interest on these amounts. He will monitor cases the Office receives concerning the payment of interest and will consider, on a case-by-case basis, whether recommending compensation in some other form is appropriate.

Ombudsman's Commendations

Four CF members were honoured by the Ombudsman when commendations for Ethics and Complaint Resolution were presented on March 28, 2003. The ceremony was held in the main concourse at National Defence Headquarters. The Chief of the Defence Staff, General Henault, and other senior leaders joined the Ombudsman in recognizing the recipients for their contribution to the well-being of fellow CF members.

Commander Barry Saladana, Commanding Officer Regional Cadet Support Unit, and Captain Beverley Ennis, Regional Cadet Human Rights Advisor, received the Ombudsman's Commendation for Complaint Resolution. This award is given to recognize individuals or groups of individuals in the DND/CF community who demonstrate exceptional problem-solving and complaint resolution skills.

Commander Saladana and Captain Ennis received the award for their contribution to the successful resolution of several cases involving difficult and protracted disputes. They regularly make the extra effort to meet with cadets and their parents to resolve problems, even under tense and difficult conditions. As a team, they have taken the initiative to move beyond resolving the immediate issue by setting a precedent to ensure that similar problems are avoided.

Commodore James Sylvester, recently appointed Director General Maritime Personnel and Readiness, and Lieutenant(N) Edward Swayze, HMCS *Griffon's* Chaplain, each received the Ombudsman's Commendation for Ethics. This award is given to recognize individuals or groups of individuals in the DND/CF community who bring pride to the institution by their demonstration of exemplary ethics.

Commodore Sylvester successfully integrates ethics into the workplace. In his dealings with staff, he typically goes beyond the letter of the law to do what is fair and what is right. He bases his decisions on ethical grounds and encourages staff and peers to do the same.

Lieutenant(N) Swayze fully embodies and encourages DND/CF ethical values and conduct. He is an invaluable counsellor to all members of his community, using his exceptional listening skills and moral leadership to help many deal positively and constructively with difficult situations.

Award recipients (left to right): Lieutenant(N) Edward Swayze, Commodore James Sylvester, Captain Beverley Ennis, and Commander Barry Saladana.

Good to Hear from You: Feedback

Thank you for the information shared on the news today regarding stress in the military. You do indeed speak the truth in regards to the soldiers and stress education. As well, I believe that your Office is doing a fine job of informing the CF of its obligations with regards to caring for its members. I look forward to your continued support of our soldiers.

– CF member

The Office of the Ombudsman is an invaluable ... resource for CF members to seek assistance ... The exemplary efforts of [the investigator] served extremely well both your Office and myself in this effort. Thank you very, very much for all the assistance your Office has provided.

– CF member

Once again, I would like to say thank you, I believe you have renewed faith in my fiancée, she was quite impressed by the fact that [the investigator] called. I know she appreciates it as well as my family, that someone has taken the time to actually do something about my situation. All too often people fall through the cracks, and the stress of my injury and the pain it caused stretched well beyond just me...as my family and fiancée suffered more then anyone could imagine...[the investigator] calling meant the world to them.

– CF member

The report on PTSD... clearly depicts the current state of our human resources in the Canadian Forces. As a senior officer in the CF who has served on several missions in Europe and with the United Nations, I can certainly testify to this. Keep up the excellent work.

– CF member

In the end, with the assistance of [the investigator], there was a CF policy change that allowed my wife, and presumably many others with the same medical condition, to be enrolled into the CF. Once again thank you to [the investigator] and the Ombudsman's Office for the professionalism and devotion shown to both myself and my wife.

– CF member

I cannot express my gratitude for the manner in which [the investigator] conducted her investigation. Her focus and objective, relevant interviewing technique were well received and impressed my witnesses. This situation was an emotional one for me, but she was most considerate in keeping me informed of her progress and, as a consequence, in a balanced state of mind.... Your Office is well served indeed. Her integrity and dedication are second to none.

– CF member

Many times I was so frustrated with the bureaucracy, yet [the investigator] always knew what to say and do to help me see things clearer.

– Former CF member

Hopefully ... the efforts of the current DND Ombudsman, whom I admire for his courage in dealing with this issue, will convince DND policy makers that much must be done to treat all disabled soldiers – physical and psychological – in a respectful and responsible manner.

– Former CF member

I always expect the truth to be told and the information he provides to be accurate.

– Former CF member

We were so impressed with the Ombudsman's report. They did such extensive research. He knows his stuff, and I believe him.... He has no hidden agenda. He just wants to help the soldiers.

– Family member

Appendix I: Caseload Statistics

The Office continues to improve its case tracking management system in order to provide more detailed and useful statistics to its constituents and the public. The statistics below represent the Office's caseload from April 1, 2002 to March 31, 2003.

This year, the Office has added several important features to the system. Members of the Intake staff can now input case information directly into the system when communicating with complainants and mailroom staff can electronically log and track incoming complaints. The enhanced system also improves searching techniques and the ability to run different types of statistical reports. This allows staff to better monitor trends in complaints and research potential systemic issues.

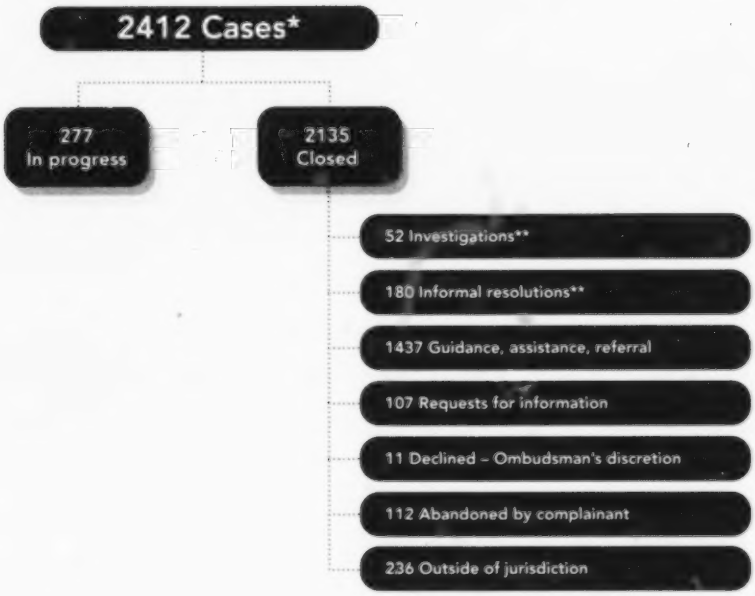
The next step will bring the investigators online, so they can use the system to manage the progress of individual investigations. Further design improvements are envisioned that would allow SORT to coordinate larger investigations of systemic issues that affect multiple complainants. In keeping with the federal government's focus on providing services online, the Office is also assessing the possibility for members of the DND/CF community to file complaints through the Ombudsman's Website.

Types of Complaints

Benefits	336
Release	225
Recruiting	153
Posting	120
Harassment	91
Redress of Grievance	67
Private Married Quarters	55
Medical	55
Operational Stress Injuries	53
Abuse of Power	45
Military Justice	38
Promotions	38
Discrimination	36
Training	34
Contracts	28
Leave	27
Personnel Evaluation Report	22
Awards/Medals	20
Civilian Grievance	17
Deployment Issues	17
Access to Information/Privacy	15
Taxation	7
Disciplinary Action	6
Dismissal	6
Sexual Assault	5
Assault	4
Conflict of Interest	3
Obligatory Service	3
Gender Integration	2
Wrongful Death	2
Appeal Process	1
Croatia	1
Demotions	1
Safety	1
Travel	1
*Other	111
Total	**1646**

** Includes complaints such as private business issues, international relations, etc. that do not fall into any of the established categories, as well as complaints that are too general to categorize.*

Case Outcome



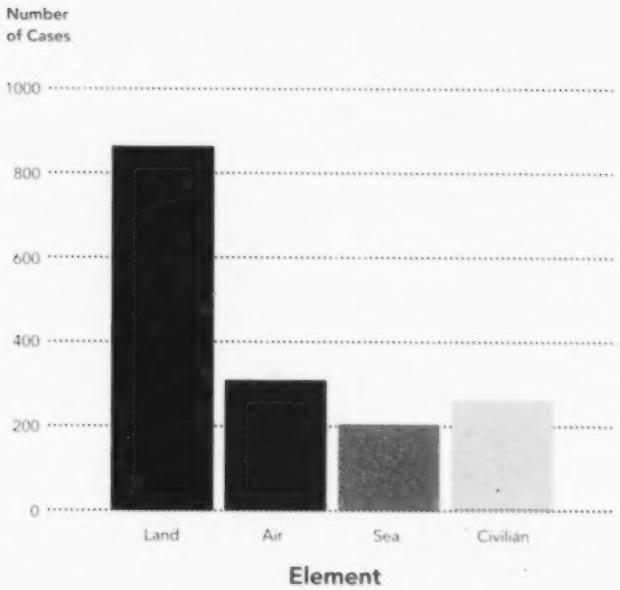
* *Includes: cases received or re-opened in 2002-2003, and cases carried over from a previous year.*

** *Combined, these categories consist of 204 fully or partially substantiated cases and 28 unsubstantiated cases.*

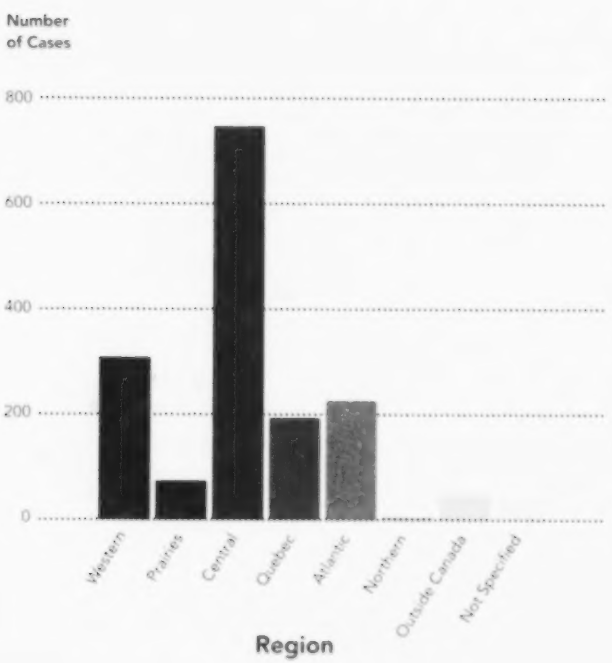
Complainant Category

Regular Force	831
Former CF Member	298
Reserve Force	192
Family Member	99
Non-constituent	88
DND Employee	54
CF Applicant	36
Anonymous	24
Former DND Employee	12
Cadet	9
Non Public Fund Employee	3
Total	**1646**

Complaints by Element

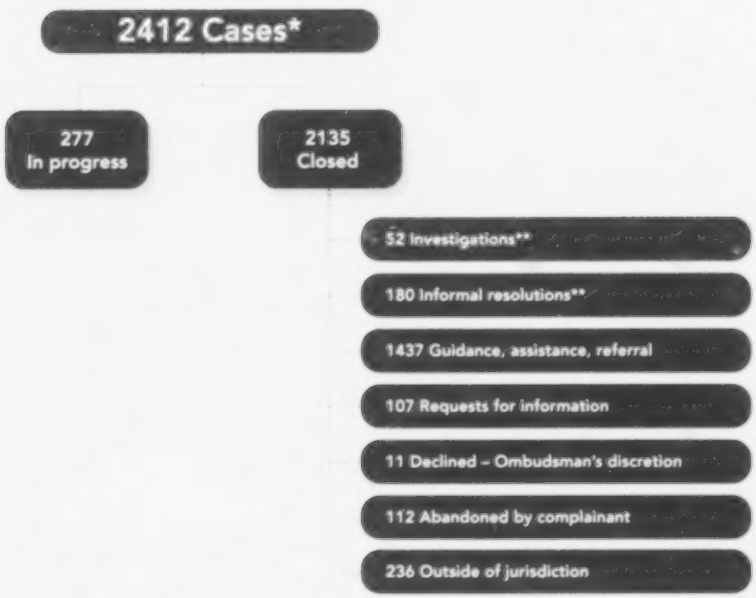


Complaints by Region



Legend:
Western: *British Columbia and Alberta*
Prairies: *Saskatchewan, Manitoba*
Central: *Ontario, including National Defence Headquarters*
Quebec
Atlantic: *New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island, Newfoundland and Labrador*
Northern: *Yukon, Northwest Territories, Nunavut*
Outside Canada
Not Specified: *Region information not available*

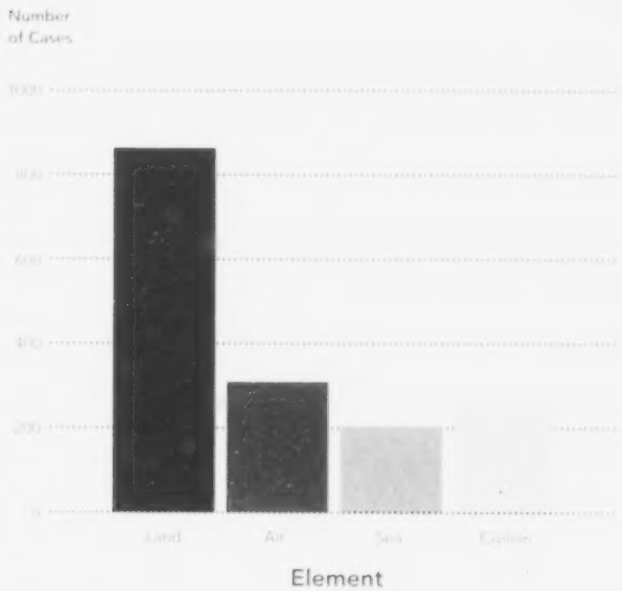
Case Outcome



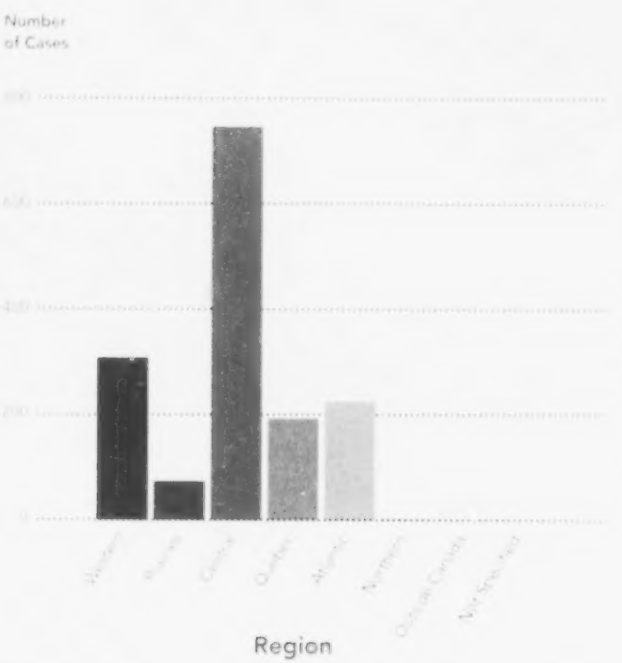
Complainant Category

Regular Force	831
Former CF Member	299
Reserve Force	192
Family Member	99
Non-constituent	88
DND Employee	54
CF Applicant	36
Anonymous	24
Former DND Employee	12
Cadet	9
Non Public Fund Employee	3
Total	1646

Complaints by Element



Complaints by Region



Legend:
Western: British Columbia and Alberta
Prairies: Saskatchewan, Manitoba
Central: Ontario, including National Defence Headquarters
Quebec
Atlantic: New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island, Newfoundland and Labrador
Northern: Yukon, Northwest Territories, Nunavut
Outside Canada
Not Specified: Region information not available

Appendix II: Summary of Expenditures

During the fiscal year 2002-2003, the total budget for the Office was $5.6 million. Actual expenditures were $5.2 million. The largest category of expenditures is salaries at $3.1 million, which accounts for over 60 percent of our total expenditures.

The Minister of National Defence approved the Ombudsman's budget.

Summary of Expenditures

	($000)
Salaries	$3,126
Professional and special services	715
Office rent	347
Transportation	265
Acquisition of computers and other equipment	256
Telecommunications	159
Communication & public outreach	151
Materials and supplies	82
Training and professional dues	40
Courier services	30
Office furniture	24
Miscellaneous	3
Total	**$5,198**

These expenditures are prior to year-end adjustments.

Rapport annuel

2002 • 2003

Ombudsman

Défense nationale
et Forces canadiennes

National Defence
and Canadian Forces

Canada

Rapport annuel

2002 • 2003

À traitement équitable,
changement favorable

Là pour vous –
Là pour le bien-être des
membres des FC et du MDN

Juin 2003

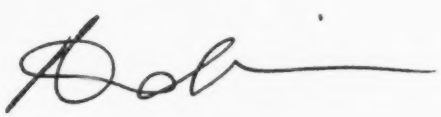
L'honorable John McCallum, C.P., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice du mgén George R. Pearkes
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le cinquième rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman en vue de sa présentation à la Chambre des communes.

Le rapport présente un aperçu des activités du Bureau entre le début d'avril 2002 et la fin de l'exercice, soit mars 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.



André Marin
Ombudsman

Mandat

L'Ombudsman fait enquête à la suite du dépôt de plaintes et agit comme tierce partie neutre dans des questions relatives au ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces canadiennes (FC). Indépendant de la chaîne de commandement et des gestionnaires, il relève directement du ministre de la Défense nationale.

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation pour les hommes et les femmes du MDN et des FC. Il a pour rôle d'aider des particuliers, qui ont des plaintes ou des préoccupations, à accéder aux mécanismes d'aide ou aux recours existants. En outre, l'Ombudsman peut faire enquête sur des questions touchant le bien-être des membres et des employés du MDN et des FC et d'autres personnes relevant de sa compétence, et publier des rapports à ce sujet. L'objectif ultime consiste à apporter des améliorations substantielles et durables.

Toutes les personnes mentionnées ci-dessous peuvent porter plainte à l'Ombudsman lorsque la question est directement liée au MDN ou aux FC :

- un membre actuel ou un ex-membre des FC;
- un membre actuel ou un ex-membre des Cadets;
- un employé actuel ou un ex-employé du MDN;
- un employé ou un ex-employé du secteur parapublic;
- une personne ayant postulé pour devenir membre;
- un membre de la famille immédiate de toute personne mentionnée ci-dessus;
- une personne travaillant pour les FC à la suite d'un échange ou d'un détachement.

Comment nous rejoindre

Il y a plusieurs façons de rejoindre le Bureau de l'Ombudsman :

Composez le numéro sans frais **1-88-88-BUDMAN (1 888 828-3626)** et parlez à un de nos préposés à l'accueil.

Faites-nous parvenir une lettre décrivant votre situation, ainsi que tout document à l'appui, à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman
100, rue Metcalfe, 12e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 5M1

Communiquez avec nous par télécopieur au **613 992-3167** ou composez le numéro sans frais **1 877 471-4447**. Composez le **613 992-0787** pour obtenir de l'information sur l'envoi d'une télécopie protégée.

Remplissez le formulaire de plainte offert sur notre site Web et expédiez-le par la poste ou par télécopieur. (S'il vous plaît, ne nous envoyez pas des renseignements confidentiels par courriel, car nous ne pouvons en garantir la protection).

Présentez-vous à notre Bureau en vue d'une consultation privée. Il est recommandé de prendre rendez-vous.

Pour de plus amples renseignements au sujet du Bureau, consultez nos sites en direct aux adresses suivantes :

Internet : **www.ombudsman.forces.gc.ca**
Intranet : **ombudsman.mil.ca**

ou appelez notre ligne d'information générale au **613 992-0787**.

Table des matières

La revue de l'année **1**
Traitement équitable des particuliers : la résolution de problèmes 2
À l'avant-garde du changement et de l'amélioration de l'institution 3
Coopération : progrès mitigés 3
L'avenir 4
À l'heure des bilans : cinq années d'enquête **5**
Aperçu des plaintes 5
Types de plaintes à la hausse 6
Types de plaintes à la baisse 7
À propos du Bureau de l'Ombudsman **8**
Notre fonctionnement **9**
Accueil 9
Enquêtes générales 9
Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman 9
Nos dossiers **10**
Traitement discriminatoire d'un membre des FC autochtone 10
Demande injuste de rembourser des trop-payés versés aux termes du Programme de réduction des forces 12
Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel 13
Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel 15
Exposition environnementale 16
Décès d'un membre des FC lors d'un entraînement 17
Prestations d'invalidité prolongée pour les membres des FC 17
Traitement des femmes au Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest de la Force terrestre 19
Traitement des membres atteints du SSPT au CSTSO d'Halifax 20
Retards dans le traitement des griefs 20
Sommaire des cas 24
Une question d'intérêt majeur 36
Mentions d'honneur de l'Ombudsman **37**
C'est un plaisir d'avoir de vos nouvelles : rétroaction **38**
Annexe I : statistiques sur les plaintes **40**
Types de plaintes 41
Issue des cas 42
Catégories de plaignants 42
Plaintes par élément 43
Plaintes par région 43
Annexe II : sommaire des dépenses **44**

ISBN : D70-2003 0-662-67176-7

Direction artistique par DGAP Services créatifs
CS03-0039

La revue de l'année

Nous, du Bureau de l'Ombudsman, définissons comme suit notre objectif ultime : être là pour le bien-être des membres des FC et du MDN. Dans le rapport de l'année dernière, j'ai souligné que les événements mondiaux avaient en quelque sorte conféré un sentiment d'urgence à cet objectif. En fait, la situation périlleuse des affaires internationales continue de montrer qu'il est crucial que les FC demeurent une institution forte et efficace.

La vie de soldat est une forme remarquable de service public supposant des risques physiques et psychologiques à nul autre pareils. En 2002, j'ai eu le bonheur de rendre visite aux soldats déployés en Afghanistan dans le cadre de mon programme de promotion. Face à face avec des soldats à l'œuvre sur le terrain, je me suis rendu compte que notre travail n'était ni abstrait ni insignifiant. Nous sommes au service de personnes confrontées à des situations difficiles.

L'histoire récente montre bien qu'il est impératif, simplement au nom de la justice et de la décence humaines, de récompenser ceux qui ont opté pour la vie de soldat et de les reconnaître en conséquence. On doit les traiter avec respect, dignité et compassion, et non comme des pions qu'il suffit de déplacer sur l'échiquier mondial. En agissant de la sorte, on fait preuve non seulement de décence humaine – mais aussi de prudence. En réalité, un bon moral, une éthique et un sentiment de valeurs personnelles sont aussi cruciaux pour une force armée que l'armement et l'entraînement.

Au nom de la justice et de la décence humaines

Je suis convaincu que le moyen de relever ce défi urgent, et d'assurer le bien-être des membres des FC et du MDN, consiste à obtenir un changement favorable au moyen d'un traitement équitable. Je suis persuadé qu'on ne pourra y parvenir qu'en étant là pour les membres et les employés.

Il y a cinq ans, j'ai été nommé au poste d'Ombudsman et on m'a confié la responsabilité d'être là pour les membres de la communauté de la Défense. Voilà maintenant 18 mois que le Bureau a, au terme d'une campagne de 3 ans, négocié le mandat actuel. Je suis extrêmement fier d'affirmer que nos réalisations prouvent que nous sommes devenus non seulement le principal agent du traitement équitable des membres du MDN et des FC, mais aussi une avant-garde unique et indissociable pour le changement et l'amélioration de l'institution.

Traitement équitable des particuliers : la résolution de problèmes

Une fois de plus, l'exercice 2002-2003 a été marqué par une augmentation du nombre de plaintes reçues. On a fait appel à nos services à plus de 1 600 reprises. Cette augmentation du nombre de plaintes est conforme à la tendance observée depuis la création du Bureau. On ne devrait pas en conclure que la situation se détériore au sein des FC. En fait, comme le rapport le montre, nous accomplissons de véritables progrès. L'augmentation continue du nombre de plaintes témoigne non pas de l'échec des FC et du MDN, mais plutôt de notre crédibilité et de notre capacité de régler les problèmes de façon efficace et informelle. Des problèmes qui, par le passé, auraient été cause de mécontentement, de ressentiment ou même de maladie, sont portés à notre attention, et nous parvenons à faire avancer les choses.

Avancer les choses sans l'acrimonie

Ce dont je suis le plus fier, c'est que nous faisons avancer les choses sans l'acrimonie et les dépenses dont s'accompagnent les litiges. Nous le faisons sans procédures rigides et sans les dépenses et le climat de confrontation qui caractérisent si souvent les mécanismes officiels de règlement des plaintes. Comme je le soutiens depuis le début, le principal avantage du modèle d'ombudsman pour le règlement des conflits tient à son caractère informel. Parfois, il suffit de présenter de nouvelles informations aux décideurs compétents pour que le problème se règle. Souvent, il suffit d'un regard nouveau et impartial pour faire la lumière sur une question qui paraît insoluble.

Dans le présent rapport, on fait part de cas où notre Bureau a mis au jour de nouvelles informations qui ont convaincu des décideurs de changer d'idées. Que nous ayons, au stade de l'établissement des faits, trouvé des mutations acceptables ou relevé des incohérences dans les dates de libération, nos interventions ont contribué à améliorer la qualité de vie et la qualité de l'expérience militaire de personnes désabusées en proie à la frustration.

Le Bureau a également recours à la persuasion morale pour combattre l'inertie bureaucratique. Au cours de la dernière année, nous avons réussi à accélérer le règlement de différends de longue date. Nous avons pris des mesures pour aider le ministre à régler des griefs qui remontaient à l'époque de l'ancien régime. Une surveillance plus étroite a contribué au règlement de 27 griefs sur 30. Certains d'entre eux étaient en instance depuis deux ans ou plus. Nous poursuivons notre lutte contre les retards dans le règlement des griefs déposés en vertu du nouveau régime.

En privilégiant une approche humaine, on transcende la dimension bureaucratique de la prise de décisions. Ainsi, la raison l'emporte sur des règles rigides lorsque la situation s'y prête. À titre d'exemple, on était sur le point de libérer un membre qui faisait un travail remarquable après avoir été réaffecté dans des tâches non liées au combat dans un secteur en sous-effectif. Notre intervention lui a évité de devenir un « soldat jetable ». Nous avons également favorisé un règlement ayant eu pour effet d'empêcher la libération absurde d'un membre parce qu'il souffrait d'une allergie à faible risque. Il s'agit non pas de simples anecdotes, mais bien plutôt du vécu de personnes dont la situation a changé pour le mieux grâce à l'intervention du Bureau.

À l'avant-garde du changement et de l'amélioration de l'institution

Le modèle de l'ombudsman ne repose pas sur un processus juridictionnel. Nous n'avons pas pour tâche de désigner des gagnants et des perdants. Nous mettons plutôt l'accent sur le compromis et la négociation. Mon Bureau est ainsi en mesure d'examiner des plaintes particulières en adoptant une perspective plus vaste, de se pencher sur des problèmes plus généraux et de proposer des solutions systémiques. Une fois de plus, je suis heureux d'affirmer que nous avons apporté une contribution majeure à la politique et à la pratique du MDN et des FC, à seule fin d'améliorer la qualité de vie des membres et de renforcer l'institution.

Nous n'avons pas pour tâche de désigner des gagnants et des perdants

Cette année, nos efforts principaux ont une fois de plus porté sur le syndrome de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel (TSO), problèmes qu'on a trop longtemps négligés. Notre rapport, *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*, qui faisait suite à notre rapport de 2002, *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT*, a confirmé que le MDN et les FC avaient donné suite à la plupart des 31 recommandations du rapport initial et que des progrès mesurables avaient été accomplis. La sensibilisation, l'éducation et les services offerts aux personnes atteintes de TSO se sont améliorés. En fait, on a adopté des mesures pratiques pour atténuer les risques de SSPT ; par exemple, une période de décompression et une réintégration graduelle à la suite d'une mission. On doit une bonne part des progrès accomplis au chef d'état-major de la Défense, le général Raymond Henault. C'est avec détermination et sans la moindre équivoque qu'il s'est joint à nous pour lutter contre ce problème de vieille date.

Sur le terrain, en particulier, il reste beaucoup à faire pour promouvoir un changement de culture. L'épisode malheureux du « train fou », suivi d'une enquête interne inadéquate, dont fait état le présent rapport annuel, le montre éloquemment. Nous sommes toutefois sur la bonne voie, comme le montre la réaction décisive et favorable du chef d'état-major de la Défense au rapport intitulé *Déraillement : Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel*. Je resterai vigilant dans ce domaine.

Ce n'est pas le seul secteur sur lequel nous avons exercé une influence positive. Dans le rapport, on présente en détail diverses autres contributions qui auront des conséquences généralisées. Bon nombre de ces questions présentent des enjeux de taille pour le MDN et les FC, et je suis persuadé de pouvoir contribuer à la réalisation des changements et des améliorations qui s'imposent.

Coopération : progrès mitigés

Ce n'est un secret pour personne qu'il y avait, au début, des éléments de résistance. La mise en place d'un mécanisme de règlement des différends, souple et indépendant de la chaîne de commandement, chargé de recevoir les plaintes et d'encourager des solutions, va à l'encontre des conceptions militaires classiques au sujet de la structure de commandement et de l'obéissance aveugle. D'autres s'inquiétaient de l'harmonisation du Bureau avec les mécanismes existants. Nous existons depuis assez longtemps pour savoir que cette méfiance initiale est en voie de s'estomper.

Nous avons eu droit à une contribution et à un soutien remarquables de la part du Ministre, du chef d'état-major de la Défense et de l'organisation dans son ensemble. Malheureusement, nous nous butons à une forte résistance lorsque, au nom de plaignants, nous avons posé des questions au Comité des griefs des FC. Fait surprenant, le comité invoque un « problème de communication » et l'obligation qu'il a de demeurer à l'abri des ingérences ministérielles. J'accueille avec satisfaction l'examen indépendant entrepris en application du projet de loi C-25, lequel, je l'espère, enterrera ces arguments fallacieux.

L'avenir

Le dernier exercice montre bien que nous avons apporté une contribution remarquable, compte tenu des limites de notre mandat. Malgré tout, nous sommes toujours à l'affût de moyens de nous améliorer. Jusqu'ici, j'ai eu la chance de pouvoir compter sur le soutien ferme des ministres avec qui j'ai travaillé, et on a respecté le besoin que nous avons de formuler des recommandations à l'abri de toute forme d'ingérence. Pourtant, le Bureau ne bénéficie pas de l'inamovibilité dont il a besoin. J'ai donc l'intention de prendre des mesures pour renforcer son indépendance. À l'époque des négociations entourant la définition de mon mandat, le MDN a proposé que le Bureau de l'Ombudsman accède au statut de ministère et que l'Ombudsman hérite du titre d'administrateur général. On n'en est toujours pas là. J'ai l'intention de faire concrétiser ces deux désignations qui rendraient mieux compte de mon indépendance opérationnelle par rapport à la direction du MDN et de la chaîne de commandement des FC.

Prendre des mesures pour renforcer son indépendance

Le mandat comporte également des lacunes. Pour l'essentiel, nous avons droit à une bonne coopération de la part des mécanismes existants de règlement des différends, mais le fait qu'ils sont visés par la *Loi sur la défense nationale*, tandis que nous ne le sommes pas, a entraîné des problèmes de compétence. De temps à autre, cette disparité a menacé de nuire à notre capacité de nous acquitter de notre mission.
De plus, les limites imposées à notre mandat font en sorte que nous sommes incapables de nous attaquer à des problèmes au cœur de notre mandat, lesquels ont un impact sur la qualité de vie des membres du MDN et des FC. Lorsque des membres et des employés du MDN et des FC sont victimes d'iniquité, le Bureau, à mon avis, devrait avoir en main les outils et les techniques disponibles. Je chercherai à faire consolider mon mandat chaque fois que le besoin s'en fera sentir et que des occasions se présenteront.

Le ministre a annoncé que l'ancien juge en chef, Antonio Lamer, allait procéder à l'examen quinquennal, indépendant des modifications de la *Loi sur la défense nationale*. Ces modifications avaient pour but d'améliorer l'équité et l'efficacité du système de justice militaire, de rationaliser le processus de règlement des griefs des FC ainsi que de promouvoir une transparence et une reddition de comptes plus grandes au sein du MDN et des FC. Le Bureau fera profiter l'examinateur de son point de vue objectif unique et indépendant sur les questions à l'étude, y compris la justice militaire et le traitement des griefs au sein de l'armée.

Nous continuerons de travailler à la concrétisation de notre vision et de notre mission. Nous demeurerons impartiaux. Nous allons assurer le suivi des questions en suspens et faire de notre mieux pour veiller à ce que nos recommandations soient mises en œuvre ou rendues inutiles par d'autres faits nouveaux ou changements positifs. Nous utiliserons les outils à notre disposition afin d'assurer un traitement équitable pour un changement favorable et seront là pour le bien-être des membres du MDN et des FC.

À l'heure des bilans : cinq années d'enquête

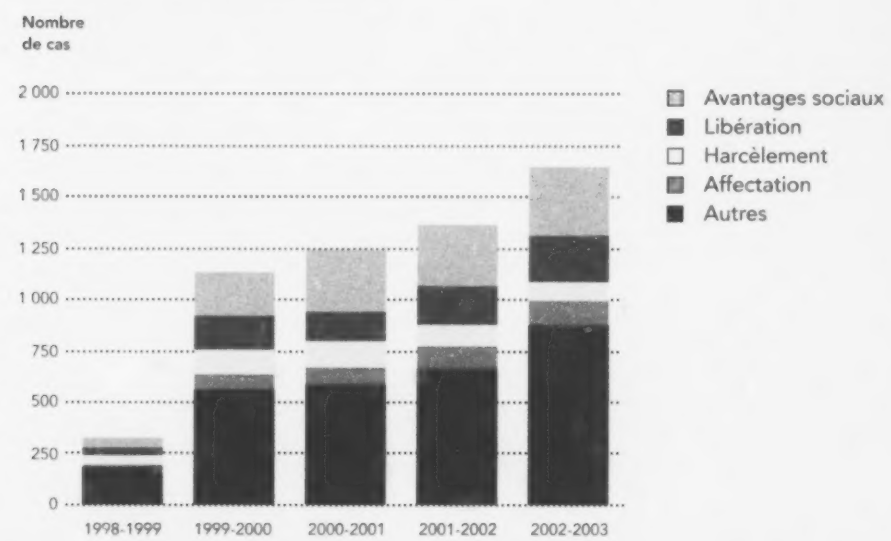
Cinq années se sont écoulées depuis la nomination du premier Ombudsman du MDN et des FC. Le moment est donc venu de faire le point. Le présent rapport annuel est l'occasion de revenir sur les plaintes traitées par le Bureau au cours des cinq dernières années ainsi que de donner une idée des améliorations et des préoccupations émergentes au sein du MDN et des FC.

Le Bureau collige des données sur les plaintes qu'il reçoit à l'aide d'un système confidentiel de gestion du suivi des cas. L'analyse de ces données, qui fait ressortir les tendances, fournit des orientations utiles au Bureau de même qu'aux dirigeants du MDN et des FC. À l'Annexe I, on trouve des statistiques pour l'exercice 2002-2003. On trouvera ci-dessous certaines observations générales tirées des cas traités par le Bureau depuis son inauguration en juin 1998.

Aperçu des plaintes

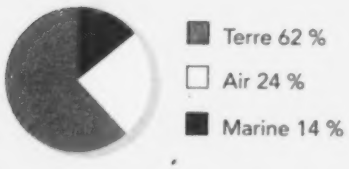
À la suite d'une augmentation initiale de 350 % après sa première année d'activité (Graphique 1), le Bureau fait face à une majoration d'environ 10 % par année du nombre de plaintes qui lui sont soumises. Les enquêteurs font également état d'une augmentation de la complexité et de la gravité des questions portées à l'attention du Bureau. Les principales catégories de plaintes sont demeurées les mêmes au fil des ans. Ce sont toujours les avantages sociaux (par exemple la solde et les pensions), le harcèlement, la libération des membres des FC et l'affectation de membres à un nouvel endroit qui continuent de générer le plus de plaintes.

Graphique 1 – Aperçu des plaintes



Près des deux tiers des plaintes ont été déposées par des membres des Forces terrestres, qui comptent pour un pourcentage élevé du personnel des FC (Graphique 2). Les membres de la Force aérienne déposent environ le quart des plaintes reçues par le Bureau, tandis que les membres du personnel de la marine sont responsables des 14 % qui restent. Ces pourcentages sont demeurés constants au fil des ans.

Graphique 2 – Plaintes par élément 1998-2003



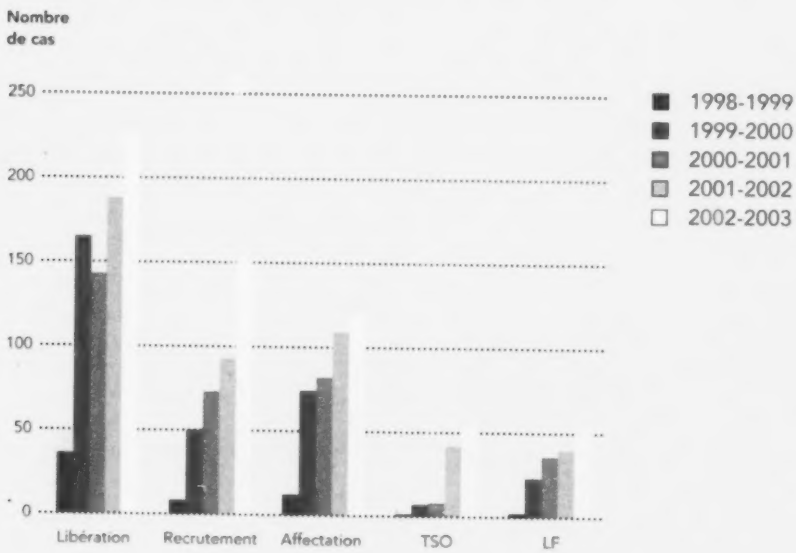
Types de plaintes à la hausse

Les types de plaintes à la hausse nous inquiètent particulièrement (Graphique 3). Le nombre de problèmes liés à la libération de l'armée, l'un des principaux motifs de plaintes, semble en progression. Cette situation s'explique en partie par les inquiétudes de plus en plus vives que suscitent les retards dans l'obtention d'une libération volontaire.

Depuis septembre 2001, année au cours de laquelle les candidats aux FC ont obtenu le droit de s'adresser au Bureau, le nombre de plaintes concernant le recrutement, par exemple les retards et le refus injustifié de candidats, a augmenté considérablement.

Les problèmes relatifs aux affectations, qui demeurent une question préoccupante pour un grand nombre de plaignants, semblent également en progression. Dans de nombreux cas, des membres ont communiqué avec le Bureau parce qu'ils avaient l'impression que telle ou telle affectation allait avoir un effet sur leur qualité de vie.

Graphique 3 – Types de plaintes à la hausse



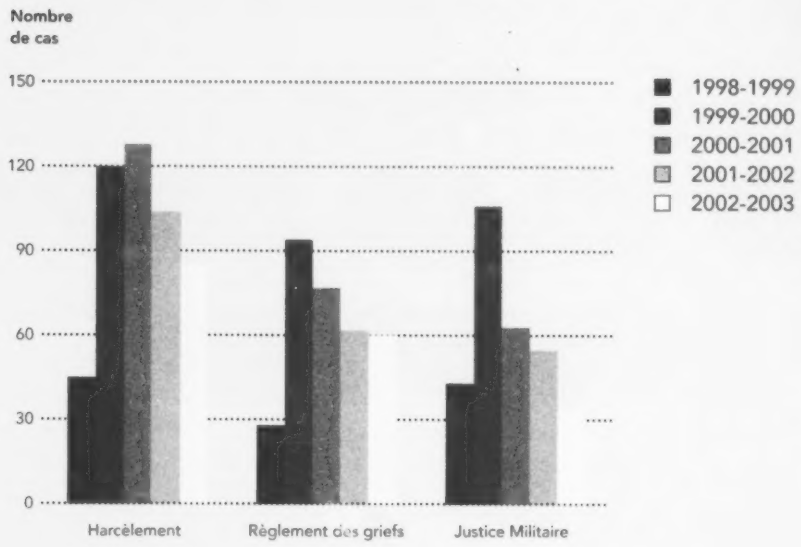
On note aussi une augmentation majeure du nombre de plaintes concernant les TSO ayant précédé la publication du rapport spécial de l'Ombudsman sur la question en février 2002. Depuis, les plaintes relatives aux TSO ont continué d'augmenter mais à un rythme plus lent.

Enfin, il semble y avoir une augmentation légère mais régulière des plaintes concernant les logements militaires (logements familiaux [LF]). Bon nombre de ces plaintes ont trait à de l'insatisfaction à l'égard des conditions de logement, du loyer et des politiques.

Types de plaintes à la baisse

Si, dans l'ensemble, le nombre de cas a augmenté, certains types de plaintes ont diminué au fil des ans. Celles qui concernent le harcèlement, par exemple, sont à la baisse (Graphique 4). On note également une diminution du nombre de plaintes relatives au mécanisme de règlement des griefs, y compris les problèmes liés aux retards et à des procédures inadéquates, et celles qui concernent la justice militaire, par exemple les enquêtes menées par la police militaire.

Graphique 4 – Types de plaintes à la baisse

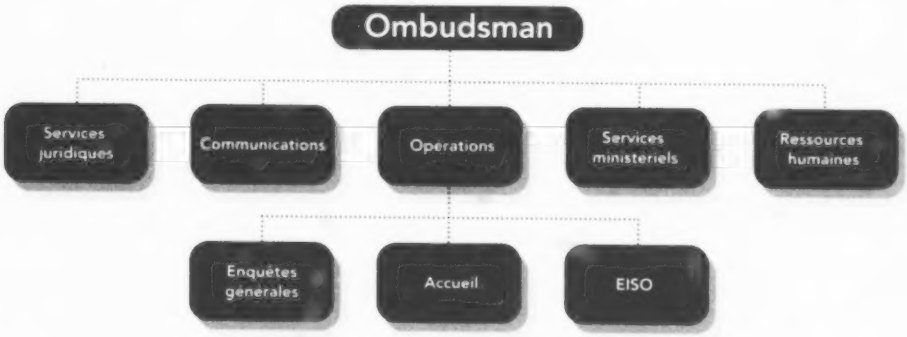


À propos du Bureau de l'Ombudsman

Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 dans le cadre de l'engagement pris par le ministre et la direction des FC d'améliorer l'équité et l'ouverture au sein des FC ainsi que de renforcer l'efficacité et la transparence des mécanismes de surveillance du MDN et des FC.

L'Ombudsman, André Marin, a été nommé le 9 juin 1998 pour un mandat de trois ans. Il a par la suite été renommé pour un mandat de cinq ans le 9 juin 2001. Il s'agit d'une nomination du gouverneur en conseil (Cabinet) faite conformément à l'article 5 de la *Loi sur la défense nationale*. Cet article autorise le Cabinet à désigner, outre le ministre, une personne habilitée à exercer tout pouvoir conféré au ministre ou à remplir toute fonction qui est attribuée à ce dernier aux termes de la *Loi sur la défense nationale*.

Le Bureau se compose de 50 employés empressés, tous des civils, qui ont prêté serment de confidentialité. Ils sont répartis dans les groupes suivants : Services juridiques, Communications, Services ministériels, Ressources humaines et Opérations, où on retrouve les trois divisions suivantes : Accueil, Enquêtes générales et Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO).



L'Ombudsman bénéficie également de l'expertise et de l'expérience militaires des membres du Comité consultatif de l'Ombudsman. Les membres du comité donnent leur avis sur des initiatives ou des recommandations envisagées par l'Ombudsman. Le groupe ne prend pas de décisions à l'égard de plaintes particulières; par conséquent, on préserve la confidentialité des plaignants. Les membres du comité sont :

- le professeur Ed Ratushny, président;
- le major (retraité) Deanna Brasseur;
- le lieutenant-général (retraité) Michael Caines;
- le lieutenant-colonel Kevin Cotten;
- le capitaine Sharon Donnelly;
- M. Thomas Hoppe;
- le major-général Keith Penney;
- M. Grant White.

Notre fonctionnement

Les Opérations comportent trois groupes : Accueil, Enquêtes générales et Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO). Les enquêteurs sont affectés aux Enquêtes générales ou à l'EISO.

Le Bureau compte sur 5 agents d'accueil et 16 enquêteurs à temps plein. La majorité des enquêteurs travaille à Ottawa, même si cinq d'entre eux effectuent du travail à distance à partir de centres majeurs situés près des bases des FC du Canada. Ces enquêteurs sont établis à Montréal, Winnipeg, Calgary et Victoria, et on envisage d'étendre le réseau à d'autres régions du pays. Le Bureau a récemment revu l'efficacité du recours à des enquêteurs régionaux. On a tenu compte des statistiques et des affaires conclues dans les régions, de la rétroaction des membres et de leur famille, ainsi que des commentaires des enquêteurs eux-mêmes. On en est venu à la conclusion que ces enquêteurs, en plus de nouer des contacts au niveau local, acquièrent une connaissance des préoccupations régionales particulières et parviennent à régler plus rapidement les cas dans leurs régions respectives. Le télétravail permet de réduire les coûts et d'autres dépenses liés à la tenue d'enquêtes partout au Canada.

Accueil

Les préposés à l'accueil répondent au service téléphonique sans frais (1-88-88-BUDMAN) et traitent toutes les plaintes reçues. À titre de travailleurs de première ligne, ils sont le premier point de contact avec le Bureau. Ils écoutent les préoccupations des plaignants et puisent dans leurs connaissances approfondies du MDN et des FC pour proposer des solutions possibles.

Enquêtes générales

Les employés des Enquêtes générales traitent un volume élevé de plaintes. Ils interviennent lorsque les circonstances l'exigent, ou dans les cas de préjudice, et se spécialisent dans les négociations informelles. Il veille également à stimuler le leadership et la bureaucratie au moyen d'enquêtes sur des problèmes administratifs. Ces enquêtes peuvent déboucher sur des recommandations de modifications des politiques. Les enquêteurs doivent réagir rapidement pour résoudre les problèmes avec tact et diplomatie. Ils repèrent les bonnes informations et les bonnes personnes pour remédier aux problèmes.

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman

Habituellement, les affaires confiées à l'EISO soulèvent de vastes questions systémiques et exigent des ressources considérables. Les enquêtes de l'EISO portent souvent sur des faits complexes ou contestés exigeant une intervention immédiate. Il s'agit de questions délicates qui ont une grande visibilité dans le public et se traduisent par des recommandations de la part de l'Ombudsman.

Normalement, l'EISO entre en jeu lorsque le ministre de la Défense nationale ordonne à l'Ombudsman de faire enquête sur une question ou que l'Ombudsman, de sa propre initiative, décide d'enquêter sur une question sans avoir reçu de plainte officielle. L'EISO continue également de travailler en très étroite collaboration avec le brigadier-général (à la retraite) Joe Sharpe, conseiller spécial de l'Ombudsman dans le dossier des traumatismes liés au stress opérationnel et des questions environnementales.

Nos dossiers

Dans la présente section, on retrouve de nombreux exemples de cas auxquels nous avons été confrontés cette année. Le Bureau a mené à bien quatre enquêtes systémiques majeures. Deux d'entre elles avaient trait à la question des TSO : un examen exhaustif des progrès réalisés par le MDN et les FC dans la mise en œuvre des recommandations sur les traumatismes liés au stress fait en février 2002 et une enquête sur un incident au cours duquel un char participant à une parade tournait en ridicule les membres atteints de TSO. Les autres enquêtes majeures menées à bien cette année avaient trait à la récupération de trop-payés versés par erreur par le MDN et au traitement discriminatoire d'un membre des FC autochtone.

Traitement discriminatoire d'un membre des FC autochtone

Après de vaines tentatives pour être réaffecté dans sa propre collectivité pour des motifs de compassion et de qualité de vie, un militaire du rang (subalterne) de descendance autochtone a communiqué avec l'Ombudsman. Le membre était de plus en plus malheureux. Là où il travaillait, sa famille et lui n'avaient pas accès aux liens ethniques, culturels et spirituels avec leur terre ancestrale, que les Autochtones jugent sacrés et essentiels pour la préservation de leur patrimoine. Au cours des 18 mois suivants, tandis que le membre faisait appel aux mécanismes existants pour obtenir satisfaction, un enquêteur a entretenu des liens étroits avec lui et a tenu un compte rendu détaillé des progrès réalisés dans ses efforts auprès de la chaîne de commandement et du Directeur - Carrières militaires (DCM).

Quelques intervenants, y compris l'officier de service social et l'aumônier de l'armée, appuyaient la demande d'affectation, soumise par le membre, pour des raisons de qualité de vie. La première année, cependant, le DCM a nié l'existence de telles raisons à l'appui de la demande de mutation. On a répondu au membre qu'il devait terminer une affectation normale à l'endroit où il était. La deuxième année, le DCM a admis que le membre avait droit à une affectation pour des raisons liées à la qualité de vie. Cependant, il a statué que la demande du membre était arrivée trop tard pour la période d'affectation. Le membre s'est plaint du fait que, malgré l'affirmation du DCM selon laquelle aucun poste n'était disponible pour lui dans sa collectivité d'attache, quelques membres de son grade et de sa profession y étaient affectés. Pendant que le membre se démenait pour obtenir une nouvelle affectation, sa détresse s'accentuait. On l'a placé en congé de maladie et il a dû, pendant un certain temps, occuper un métier différent du sien, où le stress n'était pas aussi grand.

Un enquêteur a entretenu des liens étroits avec lui

Même si, au bout du compte, le membre et sa famille ont été réaffectés dans leur collectivité d'attache, l'Ombudsman a jugé qu'il était important de s'attaquer aux problèmes systémiques soulevés par le plaignant dans la mesure où ils risquaient d'avoir une incidence sur tous les Autochtones des FC.

Des enquêteurs ont interviewé 34 personnes en plus de passer en revue les règlements et les politiques du MDN et des FC concernant les affectations. Ils ont également analysé les modalités du Programme d'enrôlement des Autochtones des Forces canadiennes (PEAFC) et

rencontré des recrues qui avaient récemment terminé la première édition du programme. Les enquêteurs ont demandé à chacune des recrues de remplir un questionnaire conçu pour donner une meilleure idée et une meilleure compréhension des attentes des recrues autochtones. En particulier, les enquêteurs voulaient savoir ce que les recrues jugeaient important pour que les FC attirent les membres autochtones et les maintiennent en fonction.

Il était important de s'attaquer aux problèmes systémiques

L'Ombudsman a formulé 14 recommandations portant sur de vastes questions systémiques qui concernent le recrutement et le maintien en emploi d'Autochtones ainsi que le traitement des plaintes individuelles. En réaction aux recommandations de l'Ombudsman, les deux ex-membres de la chaine de commandement du plaignant ont présenté des excuses écrites pour la détresse ou les torts causés au plaignant. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) [SMA (RH-Mil)] a également accepté de prolonger l'affectation du membre autochtone pour qu'il puisse demeurer au sein de sa collectivité jusqu'en 2007. En outre, il a autorisé un congé spécial au plaignant en guise de compensation pour le temps qu'il avait consacré à la présentation de sa cause.

Bien que le SMA (RH-Mil) n'ait pas accepté toutes les recommandations, l'Ombudsman, dans l'ensemble, s'est dit satisfait de la réponse donnée aux plus importants problèmes systémiques soulevés dans le rapport.

À la suite des recommandations de l'Ombudsman, le SMA (RH-Mil) a accepté de parfaire l'éducation des gestionnaires de la carrière à la sensibilité culturelle des membres autochtones et d'autres personnes qui prennent des décisions ayant une influence sur leur qualité de vie. Le SMA (RH-Mil) a également donné à l'Ombudsman l'assurance qu'au moment venu de rendre des décisions sur les demandes d'affectation de membres autochtones, les gestionnaires de carrière indiqueront clairement qu'ils comprennent les valeurs culturelles et en ont tenu compte. En outre, il s'est engagé à renforcer les liens avec les collectivités autochtones et à veiller à ce que le Groupe du recrutement des FC travaille en plus étroite collaboration avec elles.

Le SMA (RH-Mil) veillera à ce que les commandants des bases soient au courant des avantages des Comités consultatifs de la Défense sur les Autochtones (CCDA) et les encouragera à préconiser de façon proactive la formation de telles organisations pour répondre aux préoccupations particulières des membres autochtones relevant de leur commandement. Il a également ordonné qu'on fasse des questions autochtones une priorité au sein de son groupe et il a confié au Directeur – Intégration des genres et équité en matière d'emploi (Militaires), le mandat de suivre et de contrôler l'avancement, le maintien en fonction et l'attrition des membres autochtones des FC.

Même s'il a reconnu la valeur des recommandations systémiques de l'Ombudsman, le plaignant n'en a pas moins estimé que, dans son cas particulier, des mesures correctives plus rigoureuses auraient dû être prises.

Demande injuste de rembourser des trop-payés versés aux termes du Programme de réduction des forces

L'Ombudsman a entrepris une enquête, après avoir reçu une plainte de la part de quatre ex-membres des FC qui avaient pris leur retraite en 1995 ou en 1996 aux termes du Programme de réduction des forces (PRF), créé en 1992, pour réduire l'effectif des FC en encourageant les membres à prendre une retraite anticipée. Le programme a continué jusqu'à la fin de l'exercice 1997-1998. Les plaignants disaient avoir accepté les modalités de l'offre qui leur avait été faite aux termes du PRF, y compris la possibilité de toucher un paiement établi à un taux prédéterminé pour une partie ou la totalité de leurs congés inutilisés. Après avoir pris leur retraite et avoir renoncé à leurs congés inutilisés, ils ont reçu une lettre datée du 3 septembre 1997 dans laquelle le MDN les informait qu'une erreur administrative avait été commise. Dans la lettre, le MDN admettait qu'il avait omis de se conformer aux lignes directrices du Conseil du Trésor relativement à la formule utilisée pour calculer les paiements de congé inutilisés et réclamait le remboursement du trop-payé.

L'enquête de l'Ombudsman a porté sur l'équité de la demande de remboursement du MDN. Les membres, au moment venu de décider s'ils devaient prendre une retraite anticipée ou non, s'étaient fiés aux renseignements fournis par le MDN quant au montant qu'ils recevraient en contrepartie de leurs congés inutilisés. L'Ombudsman a donc décidé qu'il était injuste que le MDN récupère le trop-payé.

Dans son rapport, l'Ombudsman a admis que le MDN a tenté de corriger son erreur au moyen d'une présentation au Conseil du Trésor en 1997, mais cette dernière n'avait pas été acceptée, et le MDN avait été contraint d'exiger le remboursement du trop-payé. Malgré ces tentatives initiales, l'Ombudsman a recommandé au ministre en poste de s'adresser une fois de plus au Conseil du Trésor pour tenter de le convaincre de renoncer au remboursement du trop-payé.

Il était injuste que le MDN récupère le trop-payé

En réponse au rapport de l'Ombudsman, le ministre a soumis la question à l'attention du chef d'état-major de la Défense. Dans sa réponse à l'Ombudsman, ce dernier a admis l'erreur administrative qui avait conduit au trop-payé aux termes du PRF et disait la regretter. Comme la majorité des paiements ne représentaient pas de grosses sommes et que les montants avaient déjà été recouvrés auprès des membres, il se disait également d'avis que les mesures prises par les FC pour récupérer les paiements n'étaient pas déraisonnables. Au bout du compte, il en venait à la conclusion qu'il ne se voyait pas refaire la présentation au Conseil du Trésor, en particulier dans le contexte budgétaire de l'époque.

L'Ombudsman a soulevé avec le ministre la question de principe importante qui sous-tend cette affaire et attend une réponse.

Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel

À la suite de la publication du rapport spécial intitulé *Traitement systémique des membres des Forces canadiennes atteints du syndrome de stress post-traumatique* le 5 février 2002, l'Ombudsman s'est engagé à publier un rapport de suivi neuf mois plus tard. Dans le rapport en question, il entendait évaluer les progrès réalisés par les FC dans la mise en œuvre des 31 recommandations que renfermait le rapport initial. Neuf mois plus tard, jour pour jour, l'Ombudsman, fidèle à sa parole, a présenté au ministre un rapport intitulé *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*. Ce rapport a été rendu public le 17 décembre 2002.

Le rapport initial portait principalement sur l'armée, le premier plaignant étant membre de l'infanterie. Dans le rapport de suivi, on a adopté une approche plus large, et on a également recueilli l'information auprès des membres de la marine et de la Force aérienne.

Aux termes d'une enquête poussée, on en est venu à la conclusion que les FC avaient réalisé des progrès mesurables dans la mise en œuvre d'un certain nombre de recommandations relatives aux TSO depuis la publication du rapport initial de l'Ombudsman en février 2002. Un nombre important d'initiatives prises par les FC dans le dossier des TSO découlent des recommandations du rapport ainsi que de la mise en œuvre accélérée de certaines initiatives en cours avant la publication du rapport.

Pendant l'enquête de suivi, il est apparu que le degré de sensibilisation des FC aux TSO s'était considérablement accru. Par exemple, lorsque les membres des Rotations 9 et 10 de l'Op Palladium ont été déployés en Bosnie en 2001 et en 2002, on a commencé à observer un meilleur soutien psychologique du groupe tactique. La mission menée en Afghanistan, dans le cadre de la lutte au terrorisme, a donné aux FC une bonne occasion de faire état de leur détermination à réduire le stress durant les opérations et le redéploiement. La période de décompression à Guam et la réintégration graduelle des membres dans leur famille en sont des exemples. Même si le succès de ces initiatives doit être davantage examiné, il ne fait aucun doute que la plupart des membres des FC et leur famille voient ces mesures d'un œil très positif.

L'Ombudsman rend visite à des membres déployés à Kandahar pour observer les mesures prises pour lutter contre les TSO.

Autre note positive : le projet de Soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO) remporte un franc succès. Dans le cadre du projet, des pairs conseillent et soutiennent les membres qui souffrent peut-être de TSO. Le groupe offre aussi un programme d'éducation et de formation aux TSO aux membres des FC et à d'autres groupes concernés. Ce succès est attribuable non seulement au dévouement du personnel, mais également au soutien qu'il a reçu des échelons les plus élevés de la chaîne de commandement, en particulier le SMA (RH-Mil).

Sur une note négative : l'Ombudsman a constaté très peu de progrès dans un certain nombre de secteurs importants. Par exemple, dans le secteur du changement culturel, l'attitude primordiale des pairs demeure grandement négative et, en raison de la pénurie des ressources et de la lourde charge de travail, il sera difficile de modifier les attitudes et d'améliorer l'acceptation des membres qui souffrent de TSO. L'expérience récente montre que, à certains endroits, la chaîne de commandement locale ne réagit pas correctement à cette mauvaise attitude vis-à-vis les TSO. Des membres se montrent réticents à l'idée de demander de l'aide et, à certains endroits, les traitements sont difficiles d'accès. On a réalisé des progrès tangibles en vue de l'établissement d'un Centre de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO) à l'extérieur de la base. L'Ombudsman juge que la création d'un tel centre est essentielle comme moyen d'inciter les membres préoccupés par la protection des renseignements personnels à demander de l'aide.

Faire état de leur détermination à réduire le stress

Dans l'ensemble, l'organisation semble manifester une détermination renouvelée face à ce problème, et certains changements tangibles sont évidents. Cependant, on ne parviendra pas à surmonter les difficultés liées au changement d'idées profondément ancrées ni à changer la culture du MDN et des FC sans pression et sans soutien immédiats et constants. Le brigadier-général (à la retraite) Joe Sharpe a aimablement accepté de continuer d'agir à titre de conseiller spécial dans ce dossier. Ainsi, il fera périodiquement part à l'Ombudsman de son évaluation des progrès réalisés par les FC dans ce domaine. L'Ombudsman entend également faire tous les ans rapport de l'engagement soutenu du MDN et des FC à améliorer le traitement dont bénéficient les membres atteints de TSO.

Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel

Le 29 novembre 2002, une allégation particulièrement troublante a été portée à l'attention de notre Bureau, allégation qui contredisait grossièrement une bonne part des travaux effectués par les FC et l'Ombudsman pour améliorer le traitement des soldats atteints de TSO. À l'occasion d'une parade annuelle et d'une manifestation sportive organisées par le 2e bataillon de la Princess Patricia's Canadian Light Infantry (2 PPCLI), établi à Winnipeg, une compagnie, selon l'allégation, avait construit un char appelé le « train fou » qui tournait en dérision les soldats atteints de TSO.

L'allégation a été portée à l'attention de l'Ombudsman le jour même où la chaîne de commandement en a été informée. Conformément à son mandat, l'Ombudsman a attendu que la chaîne de commandement mène sa propre enquête. Le 4 décembre 2002, la chaîne de commandement en est venue à la conclusion qu'aucun des chars participant à la parade ne ciblait les membres atteints de TSO ni tout autre groupe et que la question avait été exagérée. Les autorités des FC semblaient surtout préoccupées par le fait que l'allégation était sortie des cadres du bataillon.

L'information fournie au Bureau n'allait pas dans le sens de la conclusion de la chaîne de commandement. Par conséquent, l'Ombudsman a entrepris une enquête. Après avoir analysé méticuleusement toutes les preuves recueillies par son équipe d'enquêteurs, l'Ombudsman a statué que le char participant à la parade avait effectivement pour but de représenter le train fou mythique, expression que les membres subalternes du bataillon utilisaient ouvertement pour désigner les personnes atteintes de TSO.

Dans ses rapports précédents, l'Ombudsman avait souligné que l'éducation au sein des unités est la clé de la transformation des attitudes culturelles, comme celles que représente le train fou. Dans son rapport sur l'incident du train fou, il n'a donc formulé qu'une recommandation : qu'on affecte les ressources nécessaires et qu'on effectue la planification requise, à titre de priorité absolue, pour la mise en œuvre immédiate, au niveau des unités, d'un programme de sensibilisation aux TSO. De même, l'Ombudsman a adressé des reproches quant à l'enquête interne inadéquate menée par la chaîne de commandement. Dans son rapport, il inclut un protocole que les FC devraient suivre si, à l'avenir, elles étaient appelées à mener une autre enquête de ce genre.

Le 22 janvier 2003, l'Ombudsman a fait parvenir au ministre son rapport intitulé *Déraillement : Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel*. Il l'a par la suite rendu public à l'occasion d'une conférence de presse organisée à Winnipeg le 6 mars 2003. L'Ombudsman a jugé important de publier le rapport à Winnipeg, là où l'incident s'était produit, de manière à ce que le MDN et les FC reçoivent les messages directement.

En réaction au rapport, le chef d'état-major de la Défense a écrit au chef de l'armée, de la marine et de la Force aérienne. Dans sa lettre, il se disait déçu par les événements et l'absence inhérente de sensibilité aux questions touchant l'origine ethnique, le sexe et la santé mentale dont témoignaient les chars participant à la parade. Il a également ordonné la prise de mesures immédiates pour assurer l'exécution, au niveau des unités, d'un programme détaillé et ciblé d'acceptation et de sensibilisation à la santé mentale.

Exposition environnementale

Un certain nombre d'ex-membres, de membres actifs et, dans certains cas, des membres de leur famille se sont plaints du traitement réservé par les FC aux membres exposés à des dangers environnementaux pendant des affectations opérationnelles. Les plaintes portent sur un large éventail de questions, notamment :

- le traitement offert par les FC une fois les maladies déclarées – un certain nombre de plaignants allèguent avoir eu droit à un traitement peu sympathique de la part des FC, y compris l'obligation de prouver l'existence d'un lien avec un danger environnemental;
- le défaut d'étudier de façon exhaustive et objective des liens possibles entre la maladie et l'exposition environnementale, à l'aide d'une méthodologie scientifique appropriée;
- le défaut de tenir des dossiers adéquats, y compris des documents sur les traitements médicaux et les déploiements;
- le transfert d'informations au ministère des Anciens combattants (ACC).

Étant donné la nature systémique de bon nombre de ces plaintes, l'Ombudsman a décidé de mener une enquête à ce sujet et à propos de questions connexes. L'enquête a été confiée à l'EISO, qui bénéficiera du soutien du brigadier-général (à la retraite) Joe Sharpe, en qualité de conseiller spécial de l'Ombudsman.

L'enquête n'a pas pour but de remonter aux causes. À titre d'exemple, l'Ombudsman ne tentera pas de déterminer s'il existe un lien vérifiable entre l'uranium appauvri et les symptômes observés chez certains membres à leur retour au Canada. En fait, l'équipe s'intéressera à la façon dont les FC traitent les membres qui, au moment de leur déploiement dans un théâtre d'opérations, sont bien portants et en bonne santé, puis qui manifestent, en cours de déploiement ou peu après leur retour au Canada, des symptômes de maladie. L'objet ultime de l'enquête consiste à déterminer si des améliorations pourraient être apportées à la façon dont le MDN et les FC traitent les membres qui ont été exposés à des dangers environnementaux pendant une affectation opérationnelle.

Décès d'un membre des FC lors d'un entrainement

Une enquête majeure sur les circonstances ayant entouré le décès tragique d'un membre des FC lors d'un accident survenu au cours d'un entrainement en avril 1992 est en cours. La veuve du membre a communiqué avec l'Ombudsman pour se plaindre de la façon dont les FC avaient traité sa famille suite au décès de son mari.

Un officier supérieur à la retraite s'est également plaint au Bureau relativement au même accident. Il s'inquiétait de la façon dont de très hauts gradés de la chaine de commandement l'ont traité dans le cadre de l'enquête interne qui a fait suite à l'accident et de la façon dont les responsabilités avaient été assignées.

Les plaintes soulevaient des questions systémiques sur la façon dont les FC réagissent aux décès accidentels. Ainsi, l'Ombudsman a obtenu du ministre l'autorisation nécessaire de faire enquête, l'incident étant survenu avant le 15 juin 1998. L'EISO se penche sur les circonstances ayant entouré le décès du membre de même que sur la façon dont les FC ont traité l'incident.

L'enquête est difficile, les événements s'étant passés il y a longtemps et les enjeux étant nombreux et complexes. Après avoir interviewé plus de 75 personnes, examiné plus de 5 000 pages de transcriptions, analysé les enquêtes des FC et passé en revue les règlements des FC, l'EISO a presque terminé son enquête. On s'attend à ce qu'un rapport publié au cours de l'exercice 2003-2004 réponde à certaines des questions en suspens et aide les personnes concernées à tourner la page.

Prestations d'invalidité prolongée pour les membres des FC

L'Ombudsman a reçu de nombreuses plaintes au sujet du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM). Le RARM est un régime d'assurance collective offrant des options d'assurance aux membres des Forces régulières et des Forces de réserve des FC. Considéré comme faisant partie de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes (ASPFC), le régime fonctionne à titre d'organisme parapublic. Le RARM administre également le régime d'assurance-invalidité prolongée pour les membres des FC, que soutient le Conseil du Trésor du Canada.

Le régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM assure aux membres des FC un revenu de remplacement en cas d'« invalidité totale » ou de libération des FC pour des raisons médicales. Aux termes du régime, les membres assurés peuvent espérer recevoir 75 % de leur salaire au moment de leur libération, moins d'autres sources de revenu pertinentes. Certains plaignants estiment que la définition d'« invalidité totale » est trop restrictive. D'autres soutiennent que la réduction des prestations du RARM en cas de « prestations reçues d'autres sources » est injuste.

En réaction aux plaintes reçues par le Bureau, l'Ombudsman a demandé à ses enquêteurs d'examiner le régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM et de le comparer à d'autres régimes d'assurance-invalidité de la fonction publique.

Les enquêteurs se sont penchés sur l'équité des déductions des paiements mensuels du régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM sur la foi des revenus d'autres sources touchées par les membres. Ces derniers s'inquiétaient tout particulièrement du fait que les sommes reçues du régime de pensions d'invalidité des ACC étaient déduites de leurs prestations du RARM. Puisque les membres actifs des FC ont droit à leur plein salaire en plus des pensions d'invalidité des ACC auxquelles ils sont admissibles, il est injuste, affirme-t-on, que les prestataires du régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM voient leurs prestations mensuelles réduites lorsqu'ils touchent les mêmes prestations de pension des ACC. Aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, ces dernières ne sont pas imposables. L'admissibilité à de telles prestations de pension d'invalidité repose uniquement sur la relation entre le service militaire et une invalidité. Par conséquent, les personnes qui se sont plaintes à l'Ombudsman soutenaient que le RARM ne devrait pas traiter les prestations d'invalidité des ACC comme un revenu au moment de déterminer les prestations d'assurance-invalidité prolongée payables.

Dans le cadre de l'enquête, on s'est également demandé si les membres des FC reçoivent de l'information complète sur la protection offerte par les prestations d'assurance-invalidité prolongée du RARM et les limites s'y rapportant. Les enquêteurs ont statué que bon nombre des membres des FC n'ont pas assez d'information sur ces prestations et les comprennent mal. Ils ne savent pas où s'adresser pour obtenir de l'information, ou encore ils ne comprennent pas l'information qui leur est fournie. Certains croient avoir été mal informés à propos de leur admissibilité aux prestations. Dans de nombreux cas, des membres croyaient que les FC ou le RARM allaient répondre à leurs besoins financiers en cas de libération de l'armée pour des raisons médicales. Souvent, après la libération d'un membre consécutive à une blessure, un fossé entre les attentes du membre, et les sommes qu'il recevait, apparaissait rapidement. Des enquêteurs ont observé que le RARM tente de mieux informer les membres des prestations auxquelles ils ont droit en cas d'incapacité.

Les enquêteurs se sont penchés sur l'équité des déductions

Les membres des FC méritent une assurance-invalidité prolongée répondant à leurs besoins. On doit également mieux les informer de la protection dont ils bénéficient effectivement aux termes du régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM. Par conséquent, les recommandations du rapport à venir viseront à aider le MDN et les FC à atteindre ces objectifs.

Traitement des femmes au Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest de la Force terrestre

Comme on le mentionnait dans le rapport de l'année dernière, l'Ombudsman a constitué une équipe d'enquêteurs chargée d'étudier des allégations de discrimination fondées sur le sexe au Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest de la Force terrestre à Wainwright (Alberta). Un ex-membre de l'infanterie a dit avoir été harcelée par des instructeurs de sexe masculin et victime de discrimination de leur part pendant l'entraînement qu'elle a reçu à Wainwright entre 1998 et 2000 au niveau de qualification III de l'infanterie. Elle a également allégué que, pendant l'entraînement, les hommes et les femmes étaient jugés selon des critères différents et que les femmes qui devaient interrompre la formation pour des raisons de rendement ou des raisons médicales étaient contraintes de reprendre les cours depuis le début, tandis que les hommes, dans la même situation, étaient autorisés à les reprendre là où ils les avaient interrompus. De l'avis de la plaignante, le traitement des femmes dans l'infanterie n'a pas subi de changements substantiels, et les problèmes se posent encore aujourd'hui.

Avant de recevoir cette plainte, l'Ombudsman avait également reçu une lettre de l'Association pour l'équité à l'égard des femmes dans les Forces canadiennes. On y disait que de plus en plus de femmes communiquaient avec l'Association pour faire état de cas de deux poids deux mesures, et des méthodes d'évaluation injustes dans les programmes d'entraînement pour l'infanterie au centre de Wainwright. En réponse à des articles de journaux renfermant des allégations de discrimination à l'égard des femmes par des instructeurs du centre de formation, l'Ombudsman a également reçu une lettre d'un instructeur du centre en question. Ce dernier était d'avis qu'une enquête indépendante menée par un organisme comme le Bureau de l'Ombudsman s'imposait. À son avis, la couverture médiatique était injuste envers les membres du personnel et avait créé une fausse impression de discrimination et de harcèlement généralisés au centre d'entraînement.

Dans le cadre de l'enquête, les employés de l'Ombudsman ont interviewé plus de 30 témoins, y compris la plaignante, des instructeurs actifs, des ex-instructeurs et des élèves (hommes et femmes) qui avaient suivi l'entraînement pour l'infanterie à la même époque que la plaignante. Ils ont passé en revue les dossiers des élèves et les rapports d'évaluation des progrès des comités de révision à l'époque où la plaignante fréquentait le centre d'entraînement. Ils ont également tenu compte des statistiques du MDN et des FC sur la participation des femmes dans l'infanterie de même que sur la participation des élèves, hommes et femmes, aux cours d'entraînement au niveau de qualification III. On attend la publication d'un rapport au cours de l'exercice 2003-2004.

Traitement des membres atteints du SSPT au CSTSO d'Halifax

Comme l'indiquait le rapport annuel de l'année dernière, l'Ombudsman a entrepris une enquête sur des problèmes de relations de travail au CSTSO d'Halifax susceptibles d'avoir un effet néfaste sur les soins offerts aux membres des FC atteints du SSPT. L'intervention rapide du directeur de l'EISO et du conseiller spécial de l'Ombudsman a assuré la continuité des soins offerts aux patients.

La plainte a été soumise au Bureau par une personne qui, en vertu du mandat de l'Ombudsman, ne relevait pas de sa compétence. Cependant, comme la plainte soulevait des questions ayant un effet direct sur le bien-être d'un grand nombre de membres des FC, l'Ombudsman a entrepris une enquête en invoquant la disposition du mandat lui permettant d'agir « de son propre chef ». Cette disposition permet à l'Ombudsman de faire enquête sur toute question après avoir informé le ministre de ses intentions.

Une fois réglée la question immédiate des soins aux patients, l'EISO a poursuivi son enquête sur les problèmes systémiques soulevés par le cas. Il s'agit notamment de la façon dont des tiers entrepreneurs sont intégrés au système médical des FC, de l'effet de ces méthodes de travail sur les membres des FC qui ont besoin de traitements médicaux et des modes de règlement des conflits de travail.

Retards dans le traitement des griefs

Au cours du présent exercice, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 67 plaintes concernant le traitement des griefs. Les retards dans le règlement des griefs comptaient pour 31 d'entre elles. Dans un cas, il s'agissait de retards au niveau du ministre en vertu de l'ancien régime de règlement des griefs. Les autres portaient sur les retards en vertu du nouveau régime : 10 au niveau de l'autorité initiale, 14 au niveau du chef d'état-major de la Défense et 6 au niveau du Comité des griefs des Forces canadiennes (CGFC).

Griefs en attente d'une décision du ministre

Au cours de la dernière année, le Bureau a continué de travailler avec des membres du cabinet du ministre pour accélérer le règlement de griefs par le ministre. Au début d'avril 2002, 30 griefs étaient en attente d'une décision. Bon nombre d'entre eux avaient été déposés avant l'entrée en vigueur du mécanisme rationalisé et étaient dans le système depuis deux ans ou plus. En vertu du nouveau mécanisme rationalisé entré en vigueur le 15 juin 2000, le chef d'état-major de la Défense est le palier final pour le règlement des griefs.

S'attaquer au problème des retards et accélérer le règlement des cas

Pour s'attaquer au problème des retards et accélérer le règlement des cas, les enquêteurs de l'Ombudsman ont travaillé en étroite collaboration avec des employés du cabinet du ministre et le Directeur – Administration des griefs des Forces canadiennes (DAGFC). On apprécie au plus haut point leur coopération soutenue.

Dans le cadre du processus, le cabinet du ministre a créé un registre des griefs pour assurer le suivi des griefs au niveau ministériel. Les employés peuvent ainsi déterminer si le ministre a ordonné qu'un grief fasse l'objet d'une enquête plus poussée, si le grief a été analysé par le DAGFC ou si tout est prêt en vue de la prise d'une décision par le ministre. Une telle méthode incite les employés à assurer un suivi plus serré du temps requis pour la préparation des griefs à soumettre à l'examen du ministre. Le Bureau de l'Ombudsman a également reçu des rapports d'étape mensuels du cabinet du ministre faisant le point sur tous les cas. Même si les retards occasionnaient de la frustration chez les plaignants qui ont communiqué avec le Bureau pour obtenir une mise à jour, le registre des griefs permet aux enquêteurs de répondre à leurs préoccupations en se fondant sur les données actualisées.

En janvier 2003, le cabinet du ministre a dit avoir tranché 27 cas. À la fin de mars 2003, trois cas étaient en suspens, dans l'attente d'une analyse plus poussée du DAGFC. Le Bureau de l'Ombudsman continuera de suivre la question de près, jusqu'à ce que les cas restants aient été réglés.

Griefs en vertu du système rationalisé

Le Bureau continue également de suivre les retards dans le traitement des demandes de redressement de griefs en vertu du système de redressement de griefs nouveau et rationalisé.

Dans le nouveau système, on prévoit deux niveaux d'examen pour les griefs déposés par les membres. Le premier niveau a trait à ce qu'on appelle l'autorité initiale. L'autorité initiale est exercée par la personne qui, au sein de la chaîne de commandement de l'auteur du grief ou au Quartier général de la Défense nationale, a le pouvoir d'autoriser le règlement demandé. Le deuxième niveau d'autorité, qui est aussi le niveau d'autorité finale, est exercé par le chef d'état-major de la Défense. En vertu du nouveau système de redressement de griefs, le CGFC examine les griefs et achemine ses conclusions et ses recommandations au chef d'état-major de la Défense.

Saisi d'une plainte relative au traitement d'un grief ou à la décision finale qui a été rendue, l'Ombudsman a pour rôle d'examiner la procédure pour déterminer si l'auteur du grief a été traité de manière juste et équitable. L'Ombudsman peut examiner le traitement des demandes de redressement à toutes les étapes, y compris au stade de l'autorité initiale et au moment de l'examen du grief par le CGFC en vue de ses recommandations au chef d'état-major de la Défense.

Si une plainte porte sur des retards dans le traitement des griefs, les enquêteurs de l'Ombudsman agissent comme facilitateurs en portant les retards à l'attention des intervenants et en encourageant un traitement plus expéditif.

Selon le système rationalisé, les griefs devraient être traités dans le respect des échéanciers suivants :

- tout grief doit être soumis par un membre des FC à son commandant dans les six mois de l'incident ou du traitement injuste allégué (sauf dans des circonstances exceptionnelles);
- le commandant dispose de 10 jours civils pour transmettre le grief à l'autorité initiale compétente, s'il ne dispose pas de l'autorité voulue pour trancher;
- l'autorité initiale dispose de 60 jours civils pour prendre une décision;
- l'autorité initiale doit fournir à l'auteur du grief l'information utilisée pour en arriver à une décision dans son cas durant cette période de 60 jours, et l'auteur du grief dispose de 14 jours pour fournir ses commentaires;
- si l'auteur du grief n'est pas d'accord avec la décision de l'autorité initiale, il dispose de 90 jours suivant la réception de la décision pour soumettre son grief au chef d'état-major de la Défense.

Les plaintes relatives aux retards au niveau de l'autorité initiale portaient sur le non-respect du délai de 60 jours. S'il est d'avis qu'une prolongation s'impose, l'autorité initiale peut en faire la demande. Si l'auteur du grief n'est pas d'accord avec la demande de prolongation, le grief est automatiquement acheminé au chef d'état-major de la Défense, à qui il revient de prendre une décision.

Les enquêteurs de l'Ombudsman agissent comme facilitateurs

En cas de non-respect des échéanciers par les autorités initiales, les enquêteurs de l'Ombudsman interviennent pour repérer le grief du plaignant et s'assurer que c'est le niveau d'autorité compétent qui est appelé à trancher. De façon générale, les enquêteurs réussissent à intervenir directement auprès des autorités initiales pour faire en sorte que les griefs soient traités le plus rapidement possible.

Au début de cet exercice, le Bureau s'est heurté à des problèmes de coopération avec les employés du CGFC relativement à des plaintes pour retard au niveau du CGFC. On a dit au Bureau que les réticences à répondre aux demandes de renseignements de l'Ombudsman s'expliquaient par des « considérations relatives à la protection des renseignements personnels ». L'Ombudsman a donc écrit au président du comité des griefs. Il a souligné que la coopération du comité permet au Bureau de s'acquitter de son mandat et d'assurer un traitement équitable. L'Ombudsman a donné au président du comité l'assurance que le Bureau obtient l'autorisation écrite des plaignants de présenter des demandes de renseignements en leur nom et que les employés de l'Ombudsman fourniront une copie de ce consentement aux employés du comité.

Griefs rejetés par l'autorité finale

Le Bureau a également reçu des plaintes de la part de personnes qui, au terme d'une longue procédure de redressement de grief, ont essuyé un refus de la part du chef d'état-major de la Défense ou du ministre, notamment dans des cas où le CGFC a examiné le cas et formulé une recommandation à l'intention du chef d'état-major de la Défense. Dans certains cas, les plaignants se disent très frustrés d'avoir eu à attendre deux ans pour une réponse à leur grief, uniquement pour apprendre que leur grief était rejeté pour des raisons limitées. D'autres estiment qu'on n'a pas répondu aux véritables enjeux.

Au cours du présent exercice, le Bureau a reçu neuf plaintes concernant un grief rejeté par l'autorité finale. Le plaignant demandait que la procédure fasse l'objet d'un examen.

L'Ombudsman n'est pas habilité à modifier la décision finale rendue à l'égard d'un grief. Il peut, en revanche, examiner la procédure de redressement pour s'assurer que le plaignant a été traité de façon juste. À titre d'exemple, il peut déterminer si la question a été injustement retardée, si l'autorité finale disposait de tous les renseignements pertinents ou a été induite en erreur ou si toute l'information n'a pas été communiquée à l'auteur du grief. S'il constate que le plaignant n'a pas été traité de manière juste et équitable, l'Ombudsman peut recommander que la procédure utilisée par l'autorité finale fasse l'objet d'une révision. Il peut également recommander à l'autorité finale de réexaminer l'affaire. S'il reçoit des plaintes sur un certain nombre de griefs portant sur la même question, l'Ombudsman peut décider qu'une enquête systémique se justifie.

Sommaire des cas

Dans la présente section, on retrouve d'autres cas traités par le Bureau au cours du dernier exercice.

Mieux vaut tard que jamais

Parfois, comme le prouve la présente affaire, il faut savoir prendre son mal en patience.

Un jour, un soldat se rendait à une clinique médicale pour recevoir un traitement à la suite d'une engelure. Au moment où il quittait son unité, les choses ont encore empiré : sa voiture a été emboutie par un véhicule militaire. Même si ses blessures ne mettaient pas sa vie en danger, le soldat souffre encore aujourd'hui de douleurs au cou et au dos.

Après l'accident, le soldat a tenté d'obtenir une pension des ACC, mais il a essuyé refus sur refus. La raison invoquée? Les ACC soutenaient que le soldat n'était pas en service au moment de l'accident, le médecin n'ayant pas rempli un rapport de blessures.

Le soldat s'est adressé au Bureau quelque neuf ans après avoir tenté de régler le problème et après l'échec de sa demande de redressement de grief. L'enquêteur affecté au dossier a compulsé des dossiers portant sur des années et interviewé des témoins de l'accident. Après avoir réuni les faits montrant que le soldat était en service au moment de l'accident, l'enquêteur a communiqué avec le commandant actuel de son ancien régiment.

Peu après la rencontre avec le commandant, on a produit le rapport de blessures, lequel, à la satisfaction du soldat, était rétroactif au moment de l'accident. Avec cette information en main, le soldat a enfin réussi à obtenir sa pension.

Un accouchement difficile

Deux membres qui attendaient des jumeaux ont éprouvé certaines difficultés après avoir tenté d'obtenir des affectations plus rapprochées.

L'unité d'attache de la mère se trouvait dans l'Ouest canadien, tandis que le père était affecté en Ontario. Il a présenté une demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie ainsi qu'une demande de congé parental pour pouvoir être présent au moment de la naissance de ses enfants. Comme l'un des critères qui s'applique à une telle demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie est le statut de conjoints de fait, les deux membres ont présenté les demandes nécessaires pour obtenir cette classification. Le commandant de la mère a rapidement approuvé la demande de statut. Le commandant du père, cependant, ne s'est pas montré aussi compréhensif, tant s'en faut : la demande du membre a été suspendue, et la demande de congé parental, refusée. Inquiet à l'idée de ne pas pouvoir être présent au moment de la naissance de ses enfants, le membre a communiqué avec le Bureau.

Un enquêteur a communiqué avec le commandant du père en Ontario. Ce dernier a indiqué qu'il n'allait pas reconnaître le statut de conjoints de fait avant l'arrivée des bébés. L'enquêteur a communiqué avec le gestionnaire de carrière du membre pour vérifier s'il y avait une affectation

disponible plus près de l'endroit où se trouvait la future maman, et la réponse a été encourageante. Puis, on a discuté de la question avec le Directeur juridique – Ressources humaines, pour établir s'il était nécessaire que les deux membres présentent une demande de reconnaissance du statut de conjoints de fait. L'enquêteur a demandé si une seule demande suffirait puisqu'elle renfermait une déclaration assermentée des deux personnes concernées. On a répondu « probablement », mais la question n'avait jamais été soulevée auparavant.

Entre-temps, les jumeaux sont nés, et le commandant du père tardait toujours à rendre une décision. L'enquêteur a une fois de plus communiqué avec lui. Confronté à tous les renseignements recueillis par l'enquêteur, le commandant a finalement reconnu le statut de conjoints de fait et traité la demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie et la demande de congé parental. Peu de temps après, le membre est parti pour l'Ouest canadien en vertu d'un congé parental d'une durée de sept mois, et son gestionnaire de carrière s'est engagé à obtenir qu'il soit affecté avec sa conjointe à la fin du congé.

En raison de l'enquête, des employés du Directeur juridique – Ressources humaines ont accepté d'étudier la question à savoir si deux demandes sont nécessaires pour que le statut de conjoints de fait soit reconnu.

La bourse ou l'avis…?

Un membre des FC, sur le point de faire l'acquisition de sa première maison, a appris par des membres du personnel de la base qu'il était admissible à un déménagement aux frais de l'État. Fort de cette information, il a décidé de faire le saut et d'acheter sa nouvelle maison.

Peu avant de prendre possession de la maison, le membre a appris de la base que l'information qu'il avait reçue au sujet de l'achat de la maison était incorrecte et qu'en réalité, il n'était admissible à aucun remboursement. La base a communiqué avec le Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration) (DRASA) pour lui expliquer la difficulté. On a demandé que le membre obtienne un remboursement pour les frais juridiques et les déboursés liés à l'achat de la maison, compte tenu de l'information qui lui avait été transmise par le personnel de la base. Le DRASA est demeuré sur ses positions et a affirmé que le membre n'était pas, aux termes des règlements en vigueur, admissible à un déménagement aux frais de l'État.

Le membre a alors communiqué avec le Bureau dans l'espoir que l'enquêteur puisse lui donner un coup de main. L'enquêteur a communiqué avec le DRASA, où on lui a servi la même réponse : le membre n'était pas admissible, indépendamment de l'information que lui avait transmise le personnel de la base. L'enquêteur a persisté, et le cas a finalement été acheminé à un autre membre du personnel du DRASA. Après avoir examiné la documentation, le DRASA a convenu que le déménagement du membre devrait effectivement être remboursé. Par le passé, le MDN a affirmé que les membres ne devraient pas être pénalisés à cause d'une mauvaise administration ou de conseils erronés. Le DRASA a ordonné qu'on rembourse au membre ses frais juridiques, ses déboursés et les coûts de l'inspection domiciliaire.

La décision a soulagé le membre, sans oublier les employés de la base, qui jugeaient injuste qu'on ne rembourse pas le membre.

De retour aux commandes

Il y a un certain nombre d'années, un haut gradé des FC a participé à une opération de repêchage au lendemain d'un écrasement d'avion à Halifax. Même si l'équipage s'est comporté de façon très courageuse, l'incident a eu un effet psychologique négatif sur bon nombre de ceux qui ont participé à l'opération, y compris l'officier. Ce dernier avait l'impression d'avoir disparu de l'écran radar et de n'avoir nulle part où aller.

Il s'est adressé aux ACC dans l'espoir d'obtenir une pension d'invalidité. Un membre du personnel des ACC, inquiet pour la santé mentale de l'officier, a porté la situation à l'attention d'un représentant du SSVSO. À ce moment, le représentant du SSVSO a communiqué avec l'enquêteur du Bureau.

Ce dernier a entrepris des discussions avec des employés du MDN et des FC concernant la libération de l'officier et a demandé une indemnité monétaire, étant donné les circonstances entourant l'affaire. Avec l'aide d'un certain nombre d'employés du MDN et des FC, l'enquêteur a réussi à obtenir une allocation de retraite de la Force de réserve et une indemnité d'invalidité.

L'ex-haut gradé reçoit aujourd'hui des soins médicaux adéquats. Il est en contact avec le représentant du SSVSO de la ville où il réside et touche une pension d'invalidité des ACC. Et tout cela, sans parler du soutien reçu de la part des trois organisations, qui ont aidé l'ancien officier à reprendre sa vie en main.

Un coup du destin

Après environ 30 années de loyaux services au sein des FC, un officier supérieur de la Réserve a appris que, à la suite d'une restructuration, son poste était devenu superflu et qu'aucun autre poste n'était disponible. L'officier de la Réserve était d'avis que c'était une inimitié personnelle plutôt qu'une restructuration qui expliquait cette mesure soudaine. Au lieu de déposer un grief ou de signaler son opposition, il a présenté sa démission moins de deux années avant la date de sa retraite obligatoire.

Des années plus tard, l'ancien officier de la Réserve se sentait encore trahi et en colère. C'est à ce moment qu'il s'est adressé au Bureau. Il a dit à l'enquêteur qu'il s'était senti injustement contraint de prendre sa retraite. Son poste avait été déclaré superflu, disait-il, seulement deux ou trois mois avant l'introduction d'un nouveau programme d'indemnité de départ. À ses yeux, on avait agi de la sorte pour éviter qu'il ne soit admissible à une allocation de retraite de la Force de réserve.

Puisque, dans ce cas, l'incident déclencheur s'était produit avant la création du Bureau, on a obtenu l'autorisation du ministre pour entreprendre l'enquête. Il est tout de suite apparu clairement que l'examen de l'affaire allait être difficile – de l'eau ayant coulé sous les ponts, et les intéressés avaient poursuivi leur petit bonhomme de chemin.

L'affaire a toutefois pris un tour inattendu à la faveur d'un examen initial du dossier militaire de l'ex-officier de la Réserve. L'enquêteur a observé que la date de libération était reculée de deux années par rapport à celle où l'intéressé disait avoir pris sa retraite.

Après de nombreux coups de fil, on se rendit compte qu'il y avait eu un long retard dans le traitement des documents de libération et que la date officielle de libération de l'ex-officier de la Réserve était 1998, et non 1996, année où il avait quitté son emploi! Cette découverte soulevait une question intéressante : le retard signifiait-il que le plaignant était dans les faits toujours membre des Forces lorsque l'allocation de retraite était entrée en vigueur? Le cas échéant, y était-il admissible? La réponse était oui. À la fin, l'ex-officier a reçu une allocation de retraite de 35 000 $.

Même s'il était quelque peu déçu qu'on ne se soit pas intéressé aux circonstances particulières de sa libération, l'ex-officier de la Réserve trouve une certaine consolation dans le fait que son cas a déclenché un examen d'autres dossiers et conduit à la mise au jour de cas analogues de libération différée. Les ex-membres concernés ont sans doute été heureux de recevoir des indemnités de départ auxquelles ils ne s'attendaient pas.

Compte à rebours

Un membre de la Force régulière a communiqué avec le Bureau après avoir tenté en vain d'obtenir une libération rapide des Forces. Son mari était déployé en Bosnie, et elle jugeait préférable de rester à la maison avec sa fille d'un an pendant qu'il était au loin. Elle a présenté une demande de libération dans les 30 jours et, au bout de sept semaines, n'avait toujours pas eu de nouvelles. Après avoir discuté avec son gestionnaire de carrière, elle s'est rendu compte qu'une libération avait de fait été recommandée. Il était donc difficile d'établir le motif du retard.

C'est à ce moment, par crainte de ne pas être libérée à temps pour le départ de son mari, qu'elle a communiqué avec le Bureau. L'enquêteur affecté au cas a communiqué avec le superviseur du gestionnaire de carrière, et on a constaté que la libération dans les 30 jours avait de fait été approuvée.

Apparemment, le problème venait du fait que le Directeur – Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) n'avait pas encore autorisé la libération. Or, son approbation était nécessaire. L'enquêteur a rappelé au gestionnaire de carrière l'urgence de la situation, le déploiement du mari étant imminent. Le membre a été libérée peu de temps après, quelques jours avant le départ prévu de son mari.

Une question de fierté

Un membre était sur le point d'être libérée pour des raisons médicales après avoir fait l'objet d'un diagnostic de SSPT faisant suite à la conduite héroïque qu'elle avait eue dans le cadre de ses fonctions. Blessée à la suite d'un écrasement d'hélicoptère survenu pendant une mission de maintien de la paix, le membre était en grande partie responsable du sauvetage d'autres personnes qui se trouvaient à bord de l'appareil. Ses actions remarquables lui avaient valu la Médaille de la bravoure.

En raison de son attachement aux Forces, le membre se croyait justifiée de demander un bref report de sa libération, de manière à pouvoir atteindre un jalon personnel important – 20 années de service. Même si aucun avantage financier additionnel ou autre n'était lié à l'atteinte de ce jalon, elle tenait à rester en poste pendant quelques mois de plus. Sa demande a été refusée.

Par la suite, le soignant de l'intéressée et un militaire du rang (supérieur) des FC ont tous deux amené les conditions entourant la libération à l'attention du Bureau en lui demandant de l'aide. De l'avis du soignant de la femme en question, le sentiment de fierté et de réalisation de soi que représentaient 20 années de services complètes constituait un enjeu psychologique important.

L'intéressée a interjeté appel à quelques reprises, au même titre que le soignant et d'autres membres de la chaîne de commandement. L'administration des FC, interprétant les règlements selon la politique en vigueur, n'en démordait pas et a statué que la date de libération n'allait pas changer. On craignait de créer un précédent qui inciterait d'autres militaires à demander un report de la date de leur libération pour des motifs moins valables.

Le Bureau, avec l'aide du soignant et du militaire du rang (supérieur), est parvenu à porter la question à l'attention du SMA (RH-Mil). Prenant tout de suite conscience de l'importance de la demande, il a ordonné que la demande de prolongation de service soit autorisée.

L'envers de la médaille

À l'occasion, le Bureau est confronté à des décisions difficiles relativement aux dossiers à poursuivre. En voici un exemple.

Dans ce cas, un représentant d'un groupe de citoyens s'est adressé au Bureau. Le groupe en question, dont faisaient partie d'anciens membres des FC, faisait pression contre la fermeture du centre de ski de la Base des Forces canadiennes Valcartier et la vente du matériel. Même si les civils utilisaient aussi les installations récréatives, ces dernières, soutenaient les membres du groupe, étaient avantageuses pour la communauté du MDN et des FC dans son ensemble et ne devaient pas être fermées.

Les membres du groupe ont présenté un plan d'activité une fois la fermeture annoncée. Le plan contenait une analyse de marché et un projet de poursuite des activités. Le commandant du Secteur du Québec de la Force terrestre a examiné le plan, mais il a maintenu la décision de fermer le centre, en raison des restrictions budgétaires et des coûts liés à l'entretien opérationnel.

On a alors demandé le soutien du Bureau pour freiner la fermeture des installations ainsi que la vente du matériel. Le groupe souhaitait qu'une enquête soit menée sur les motifs de la fermeture et le rejet du plan d'activité.

Le Bureau a par la suite examiné les renseignements fournis par le groupe de citoyens. On a beau être sympathique aux préoccupations des citoyens, on doit tenir compte des nombreux défis auxquels les FC sont confrontées, sur le plan des ressources humaines et budgétaires, par exemple. Voilà donc rejetée la demande d'enquête.

Garde-à-vous

Au cours d'une période de sous-effectif survenue en plein été, on a demandé à des membres de la Garde de cérémonie d'effectuer des heures supplémentaires, ce qui les a empêchés de prendre leurs vacances habituelles. Même si la mesure a eu pour effet de jeter une douche froide sur certains projets estivaux, les membres ont accepté en échange de la promesse d'une rémunération pour le travail supplémentaire.

La plainte est arrivée au Bureau dans les circonstances suivantes : le temps a passé, et les membres ne recevaient toujours pas les paiements promis. En outre, ils n'arrivaient pas à obtenir de réponse de la chaîne de commandement habituelle au sujet des raisons du retard.

L'enquêteur a communiqué avec le Quartier général de la brigade pour connaître la nature du problème. Le retard, selon le Quartier général de la brigade, venait du fait que les paiements d'heures supplémentaires n'avaient pas été autorisés. Ainsi, on aurait dû allouer des congés aux membres. Cependant, comme on ne pouvait plus leur accorder des congés après la période d'entraînement d'été, on ne pouvait plus les dédommager de la sorte.

La chaîne de commandement a décidé que les membres méritaient une certaine forme d'indemnisation. Cependant, la façon d'établir le montant dû s'est transformée en un nouveau cauchemar administratif. Comble de malchance, la question de savoir à qui revenait la responsabilité d'effectuer ces calculs suscitait elle-même une certaine confusion.

Peu de temps après, l'enquêteur a appris que la question avait été réglée et que l'indemnisation serait enfin versée.

Une bonne chose de faite

Après avoir fait l'objet d'un diagnostic de traumatisme lié au stress opérationnel, un caporal a été muté à l'extérieur de son unité de combat et affecté à de nouvelles fonctions. Même si le membre avait acquis les compétences que requéraient ses nouvelles fonctions, la chaîne de commandement l'a informé qu'en raison des règles en vigueur, on ne pouvait l'autoriser à demeurer en poste. Il a donc été libéré pour des raisons médicales.

Le caporal a communiqué avec le Bureau pour lui demander si sa libération pouvait être différée, malgré le traumatisme qui l'empêchait d'exécuter certaines fonctions militaires. Le membre en était aux 3 dernières années de son contrat et souhaitait qu'on lui permette de demeurer en poste jusqu'à ce qu'il ait accumulé 20 années de service. L'enquêteur a communiqué avec la chaîne de commandement de l'unité du membre. Là, on a confirmé qu'il faisait un travail remarquable et qu'on avait effectivement besoin de ses services, puisqu'on était en sous-effectif. Cependant, on a répété qu'aux termes des règlements en vigueur, on ne pouvait le retenir.

Convaincu du mérite de la plainte, l'enquêteur a communiqué avec un haut gradé du SMA (RH-Mil). Après avoir été mis au courant de l'affaire, le haut gradé a laissé entendre qu'un règlement était peut-être possible et a promis de communiquer avec l'enquêteur dans les semaines suivantes.

Comme promis, le haut gradé a, deux semaines plus tard, communiqué avec l'enquêteur. Ce dernier a été informé que les règlements, même s'ils étaient en cours de révision, demeureraient en place pendant un certain temps en raison des nombreuses conséquences importantes sur le plan des ressources. Le haut gradé s'est ensuite dit d'accord avec le fond de l'affaire. Finalement, quelques dirigeants des FC avaient ensemble trouvé une solution qui permettait au caporal de terminer les trois dernières années de son contrat.

Grâce à ce règlement, une section militaire en sous-effectif a été en mesure de garder à son service une personne qui apportait une contribution précieuse à l'unité, tandis que le soldat a été en mesure d'atteindre son objectif, c'est-à-dire cumuler 20 années de service.

Jeter de l'huile sur le feu

Tout au long de sa longue carrière dans les Forces, le membre à la retraite avait réussi cinq niveaux de certification différents à titre de pompier. À sa retraite, il a commencé à chercher du travail dans ce domaine, mais il n'a pas tardé à se buter à certains problèmes. Il semble qu'il n'avait pas en main tous les sceaux qu'il aurait dû avoir pour attester la réussite de chacun des niveaux. Sans ces documents, il n'allait pas pouvoir trouver du travail.

Le problème s'est posé lorsqu'il a communiqué avec l'École où il avait suivi le cours. On lui a appris qu'il allait devoir payer un important droit de remplacement pour obtenir les sceaux. Le membre était offusqué. À ses yeux, il était insensé de devoir payer pour le remplacement de documents qu'il n'avait jamais reçus.

Après avoir déployé tous les efforts possibles, l'ex-membre a communiqué avec le Bureau dans l'espoir d'obtenir les sceaux, sans avoir à payer les droits de remplacement, afin de pouvoir trouver du travail dans son domaine.

L'enquêteur responsable du dossier a communiqué avec l'École des Pompiers des FC pour vérifier les numéros de série des sceaux manquants. Malheureusement, les responsables, s'ils ont pu vérifier que les sceaux avaient bel et bien été créés, n'ont pu être en mesure de prouver qu'ils avaient bel et bien été envoyés ni, le cas échéant, à qui ils l'avaient été.

Puisque l'École ne pouvait prouver qu'elle avait envoyé les sceaux au membre, l'enquêteur a réussi à la convaincre de produire de nouveaux sceaux sans frais. De même, l'incident a incité l'École à établir une méthode qui lui permet de s'assurer que les membres ont bel et bien reçu leurs sceaux et d'empêcher qu'un tel problème se pose à l'avenir.

Des chauves-souris? Chauve-qui-peut!

Des membres des FC, qui apprécient habituellement la compagnie des animaux, ont constaté que la cohabitation avec une multitude de rongeurs volants indésirables n'avait rien de ragoûtant.

Au cours de l'été, ils se sont rendus au Bureau pour se plaindre du problème de « parasites » auxquels ils étaient confrontés dans leur logement familial (LF). Ils avaient des colocataires en la personne de chauves-souris. Ces dernières occupaient le grenier, mais parsemaient le logement de déjections. Les membres avaient tenté de régler le problème avec l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC), mais en vain.

L'enquêteur affecté au dossier a communiqué avec l'ALFC et a obtenu que quelqu'un se rende à leur LF pour enlever les chauves-souris et les empêcher de revenir – du moins, c'est ce qu'on croyait.

En dépit de ces mesures, les chauves-souris obstinées ont trouvé le moyen de revenir dans le logement. L'enquêteur a une fois de plus communiqué avec l'ALFC pour signaler que le problème d'animaux nuisibles n'avait pas été réglé. Cette fois, l'ALFC a dépêché sur place son inspecteur en chef et un entrepreneur, avec pour mission de régler le problème pour de bon.

Le résultat? Les chauves-souris ont enfin quitté le LF, sans possibilité d'y revenir, à la grande satisfaction des membres.

Ça répond à vos attentes?

Un jeune lieutenant, après avoir échoué sa formation initiale de pilote, effectuait sa période de service obligatoire. À l'approche de sa date de libération, il s'est trouvé un emploi au civil dont le début coïncidait avec la fin de son service. Cependant, peu de temps avant sa libération, il a appris qu'on allait ajouter à la fin de son contrat la période de congé parental dont il avait bénéficié pendant son service. En vertu de cette politique de prolongation, il allait devoir servir pendant une année de plus. Le lieutenant était en proie à une grande frustration : en effet, il s'était enrôlé dans les Forces à seule fin de devenir pilote. Comme son rêve ne s'était pas matérialisé, il avait consacré les cinq dernières années à effectuer de menus travaux, impatient de poursuivre sa vie au civil. Ce malheureux concours de circonstances compromettait le nouvel emploi du lieutenant et ses projets de déménagement.

Le lieutenant a communiqué avec le Bureau pour lui demander de l'aider à obtenir une libération anticipée en affirmant qu'il était même disposé à rembourser le salaire reçu pendant le congé parental. L'enquêteur a alors entrepris d'éplucher le dossier du personnel et d'examiner la correspondance relative au congé parental pour se rendre compte que la plupart des membres du personnel de la chaîne de commandement n'étaient pas au courant de la politique de prolongation. Il était donc compréhensible que le lieutenant n'ait pas été au fait du règlement. L'enquêteur a ensuite pris rendez-vous avec le Directeur – Carrières militaires (DCM) pour discuter de la question. Ses représentants ont maintenu leur position en affirmant qu'ils ne voulaient pas créer un précédent pour d'autres officiers souhaitant obtenir une libération anticipée. Cependant, après avoir discuté de l'impact de la décision sur le membre et sa famille, le DCM a convenu de revoir le dossier, à condition de recevoir des preuves de spécialistes des questions sociales et médicales indiquant que la situation avait un effet néfaste pour la santé du membre et de sa famille. Le lieutenant a donc obtenu les rapports nécessaires et les a fait parvenir au DCM.

Après avoir examiné les documents, le personnel du DCM a recommandé que l'officier, après avoir remboursé le congé parental, soit libéré sept mois avant la nouvelle date de libération.

Une bouffée d'air frais

Quelques parents de cadets ont communiqué avec le Bureau pour lui faire part de leurs préoccupations à l'égard de l'administration de l'escadron de cadets de leurs enfants. Ils étaient insatisfaits du traitement des plaintes qu'ils avaient formulées à divers propos, de la mauvaise communication jusqu'au harcèlement.

Confronté à un large éventail de plaintes provenant de différentes parties, l'enquêteur en est venu à la conclusion que la meilleure solution consistait à réunir tous les intéressés pour discuter des problèmes et trouver certaines solutions. Il a donc mené une série de consultations auprès des parents, des membres du personnel de l'escadron, des membres de la ligue provinciale des cadets et de représentants du bureau du détachement régional.

À la suite des consultations, l'enquêteur a intégré les suggestions issues des rencontres dans une liste de mesures correctives. Ces dernières, espérait-il, aideraient le mouvement des cadets à améliorer sa capacité de définir les problèmes qui se posent dans les rapports avec les parents et d'autres intervenants ainsi que d'y répondre. Dans la liste, on retrouvait un certain nombre de suggestions, notamment revoir le Programme de prévention du

harcèlement et de l'abus des cadets, clarifier le traitement de renseignements délicats sur les cadets, fournir de meilleures orientations sur l'accès à l'information, améliorer l'accès des politiques et des règles relatives aux cadets pour les parents et préciser le rôle et les attentes des parents des cadets.

Les parents concernés, le comité consultatif de l'escadron de cadets et les représentants du détachement régional ont approuvé les mesures correctives. Ces dernières ont également été acceptées, et l'escadron, le détachement et le Directeur des cadets s'emploient actuellement à les mettre en œuvre.

Ainsi, le Bureau travaille présentement avec le Directeur des cadets à un projet conjoint visant à aider les instructeurs des cadets à répondre efficacement aux préoccupations soulevées par des parents. Dans le cadre du projet, le Bureau examine les plaintes reçues de la part de parents de cadets. On utilisera les renseignements obtenus de cette façon pour produire quelques études de cas génériques qui seront intégrées au programme de formation des instructeurs des cadets. Les stagiaires sauront ainsi comment définir et régler efficacement des problèmes de ce genre avant qu'ils ne dégénèrent en conflits ouverts.

Les apparences sont parfois trompeuses

Un ex-caporal, libéré pour des raisons médicales en 1996, disait être victime d'une invalidité permanente en raison de chaussures militaires mal ajustées, de blessures subies en service et de soins médicaux inadéquats. Souffrant de douleurs dorsales aiguës, il était incapable de travailler et éprouvait de la difficulté à effectuer à peu près toute forme d'activités physiques. Ainsi, sa qualité de vie était sensiblement diminuée.

Les allégations de l'ex-caporal visaient les membres du personnel médical des FC. Si on avait diagnostiqué ses blessures de façon opportune, croyait-il, il aurait reçu des soins adéquats, et son état de santé ne se serait pas autant détérioré.

Parce que l'origine du cas remontait avant la création du Bureau, on a dû obtenir l'autorisation du ministre pour entreprendre une enquête. On a alors statué qu'il fallait procéder à une évaluation objective de l'état du dos du caporal et des soins qu'il avait reçus pour étayer l'argumentation du plaignant. Comme le Bureau ne possède pas ce genre d'expertise, l'enquêteur a retenu, fait inusité, les services d'un expert médical indépendant. Un chirurgien-orthopédiste a examiné le caporal et, avec l'accord de ce dernier, examiné ses dossiers médicaux.

À la suite de l'examen, le chirurgien-orthopédiste n'a trouvé aucune cause physique pour les problèmes de dos du caporal. À son avis, l'ex-caporal avait reçu des soins médicaux adéquats et suffisants tout au long de sa carrière militaire.

Tout en admettant que la psychiatrie ne relevait pas de son domaine d'expertise, le chirurgien-orthopédiste a laissé entendre que les maux de dos de l'ex-caporal étaient peut-être des problèmes psychiatriques qui se manifestaient sous forme de dorsalgie aiguë. Des examens psychiatriques ont confirmé que l'ex-caporal était atteint du SSPT, et il reçoit aujourd'hui des soins adéquats. Il touche également des prestations d'invalidité et une pension des ACC.

Dans ce cas particulier, la procédure d'enquête a été quelque peu inhabituelle. Normalement, c'est au plaignant qu'il incombe de fournir des renseignements faisant la preuve d'un éventuel traitement inéquitable. Dans ce cas, l'ex-caporal ne disposait d'aucune preuve montrant qu'il avait reçu de mauvais soins de la part du personnel médical des FC. Il en était venu à cette conclusion sur la foi de l'état dans lequel il se trouvait. En raison de la gravité de sa situation et de ses conséquences professionnelles et personnelles sérieuses, on a dû faire appel à une expertise médicale indépendante pour évaluer les soins qu'il avait reçus à titre de membre des FC.

Au bout du compte, on en est venu à la conclusion suivante : si la situation de l'ex-caporal était malheureuse, rien ne prouvait que les soins médicaux qu'il avait reçus à titre de membre des FC avaient été déficients de quelque manière que ce soit. En même temps, l'intervention du Bureau a permis à l'ex-caporal d'obtenir les soins médicaux et les avantages financiers auxquels il avait droit.

Jamais deux sans trois

Le rapport de l'année dernière a décrit le cas d'un ex-caporal-chef qui, à deux reprises, s'était fait rembourser l'assurance-prêt hypothécaire qu'il avait contractée pour la maison dont il avait fait l'acquisition à la suite d'une mutation. À deux reprises, on l'a informé qu'une erreur avait été commise et qu'il devait rembourser les montants reçus. À la suite de l'enquête, il a obtenu un remboursement partiel pour l'assurance-prêt hypothécaire, et le dossier a été clos. C'est du moins ce qu'il pensait.

Il a donc été surpris lorsque, quelques mois plus tard, il a reçu un chèque de pension amputé, sans explications, d'un montant de plus de 100 $. Sans la moindre idée des motifs de la déduction, il a composé le numéro qui figurait à l'endos du chèque, ce qui l'a mis en communication avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Il a appris que Travaux publics avait reçu l'ordre de déduire, par paiements échelonnés, un montant de 290 $ de sa pension. On n'était pas au courant des motifs de la déduction, mais on allait se renseigner. Entre-temps, il n'y avait pas grand-chose à faire.

L'ex-caporal-chef a alors communiqué avec l'enquêteuse qui s'était occupée de son cas la dernière fois. Un matelot-chef serviable au Directeur – Traitement des comptes, soldes et pensions l'a informée que les sommes déduites de la pension correspondaient aux intérêts dus sur la partie des frais de l'assurance-prêt hypothécaire que l'ex-membre devait toujours. L'enquêteuse a demandé si, compte tenu des circonstances, on pourrait radier les intérêts. L'enquêteuse a alors entrepris d'expliquer la complexité de la situation, puis, se ravisant, elle a décidé qu'il était plus simple d'envoyer une copie du rapport annuel de l'année dernière.

Une demi-heure plus tard, l'enquêteuse a reçu un appel. On aurait consulté le supérieur du matelot-chef, qui avait décidé de radier les intérêts. L'ex-caporal-chef a, une fois de plus, reçu un remboursement.

Une décision à la noix!

Un soldat comptant trois années de service a appris qu'il risquait une libération des Forces pour des motifs médicaux en raison d'une allergie alimentaire. Le problème? Les noix du Brésil. On jugeait l'allergie trop grave, semble-t-il, pour que l'intéressé continue de servir.

Inutile de dire que cette perspective n'enchantait pas le soldat. Il a donc interjeté appel. Quitter les Forces aurait un impact considérable sur sa vie, et il lui semblait inutile de prendre des mesures aussi extrêmes pour une allergie à faible risque.

Après deux mois, comme on n'avait toujours pas donné suite à son appel, le soldat s'est adressé au Bureau. L'enquêteur a communiqué avec le Directeur - Politique de santé (D Pol San), où il a appris que l'appel avait été transmis au Directeur - Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRCM). On a évalué l'allergie, et le DAGRCM en est venu à la conclusion qu'elle était effectivement à faible risque. Après d'intenses consultations entre le D Pol San et le DAGRCM, on a décidé que le soldat pouvait demeurer dans les Forces, à condition d'avoir de l'épinéphrine en tout temps avec lui.

On a ainsi créé un précédent pour des cas analogues. On doit maintenant faire évaluer l'état de santé des membres pour déterminer le risque que représente l'allergie et si, en dépit de ce problème, on peut les maintenir en emploi.

Ça déménage!

Un caporal s'est présentée au Bureau en alléguant que son superviseur et les membres de l'unité la harcelaient. Elle était si accablée par cette atmosphère négative au travail et l'absence de soutien de la part de la chaîne de commandement qu'elle était en congé pour cause de stress et consultait un psychologue.

On jugeait qu'il était dans l'intérêt du caporal de quitter son milieu de travail actuel. Elle demandait donc l'aide du Bureau pour obtenir qu'on donne suite à une demande de déménagement imprévu. L'enquêteur a amorcé le processus en communiquant avec le gestionnaire de carrière de l'intéressée. Le gestionnaire de carrière a laissé entendre que le membre, pour faciliter un déménagement imprévu, devrait présenter une plainte pour harcèlement. Le caporal était d'avis que ce serait faire fausse route puisque, selon elle, la chaîne de commandement ne prendrait pas la plainte au sérieux. L'enquêteur a alors entrepris d'étudier d'autres options. Il a communiqué avec le commandant du caporal et suggéré la tenue d'une rencontre pour qu'une mutation soit négociée. En prévision de cette négociation, le caporal et le commandant ont demandé l'aide du Centre de règlement des conflits.

Deux mois plus tard, on est parvenu à un accord. Le caporal a obtenu une mutation à un autre service au sein de sa base d'attache et, après des mois de congé pour cause de stress, était heureuse de revenir au travail. Elle a remercié tous ceux qui ont travaillé si fort en son nom pour obtenir une mutation.

On recherche un pied-à-terre

Récemment séparée de son mari déployé en Afghanistan, un membre venait tout juste d'apprendre qu'elle allait être envoyée outre-mer. C'était pour elle une grande source de stress : en effet, son mari était en service sur un bateau, tandis qu'elle était à la base avec ses deux jeunes enfants. Elle était désemparée puisque ni elle ni son mari n'avaient de parents résidant à proximité qui auraient pu s'occuper des enfants pendant son absence. Face à ce dilemme, le mari envisageait même de quitter les FC après plus de 15 années de service.

Avant d'opter pour une solution aussi draconienne, l'intéressée a décidé de communiquer avec le Bureau pour voir s'il était en mesure de l'aider à régler le problème. Heureusement pour elle!

Au terme de discussions avec un préposé d'accueil et un enquêteur, on a constaté qu'un métier analogue à celui du mari était offert à la base. Ravi, le mari de l'intéressée a demandé à être muté à ce poste, mesure qui a été approuvée. L'intéressée, reconnaissante au Bureau pour ses efforts, peut maintenant se concentrer sur sa mission outre-mer, sachant que les enfants seront en sécurité à la maison avec leur père.

Ohé du navire!

On encourageait un membre à la retraite atteint de SSPT à adopter un passe-temps pour favoriser sa thérapie. Il a jugé qu'il était temps de renouveler son intérêt pour la navigation et se recycler dans le domaine de l'entretien des voiliers. À la suite de discussions avec d'autres ex-membres atteints de traumatismes, il a entendu parler d'un programme, Programme d'enrichissement personnel (PEP), qui verse des subventions à des membres à la retraite pour fins de recyclage. Après leur départ des Forces, les ex-membres ont jusqu'à un an pour suivre le plus de cours possible, à condition de ne pas excéder la limite de 5 000 $.

En apprenant cette nouvelle, l'ex-membre a présenté une demande au programme, mais il a essuyé un refus, la période limite d'un an étant dépassée. Cette situation lui est apparue injuste puisqu'il n'était pas au courant de l'existence du programme et qu'il n'aurait pas pu en profiter car, au cours de cette année-là, il était en thérapie.

L'enquêteur a communiqué avec le Directeur - Politique d'instruction et d'éducation (DPIE). Il a expliqué la situation médicale du membre et laissé entendre que, dans de tels cas, des prolongations devraient être autorisées. Le représentant du DPIE s'est dit d'accord et a recommandé que le membre soumette à nouveau sa demande, accompagnée d'une lettre de son médecin traitant, par l'entremise de l'agent de sélection du personnel de la base des FC la plus proche. La demande serait ensuite acheminée au DPIE pour fins d'approbation.

Le représentant du DPIE a confirmé que la situation répondait effectivement à la définition de « circonstances particulières », qui, selon la politique, justifiait l'octroi d'une prolongation.

Heureux de la décision du DPIE, l'ex-membre s'est déjà inscrit à un programme d'entretien marin.

À TITRE D'INFORMATION

Une question d'intérêt majeur

De temps à autre, le Bureau reçoit des plaintes de personnes relevant de sa compétence qui ont reçu des paiements rétroactifs, habituellement pour corriger les erreurs liées à la solde ou aux avantages sociaux. Parfois, les montants en question sont substantiels et ne sont versés que des années après que l'erreur initiale a été commise. Dans de tels cas, les plaignants exigent que des intérêts sur les paiements leur soient versés.

- Un des cas traités cette année concerne un membre des FC à qui on a versé le mauvais taux de rémunération pendant trois ans, soit jusqu'en 1996. En 2000, elle s'est rendu compte de l'erreur et a déposé un grief. Un an plus tard, elle a reçu un chèque de près de 14 000 $, sans toutefois les intérêts exigés.

- Dans un autre cas, un chèque de près de 40 000 $, au titre de l'allocation de retraite de la Force de réserve, a mis 14 mois pour arriver à un membre à la retraite, ce qui constitue un délai déraisonnable. Une fois de plus, aucun intérêt n'était payable.

- Dans un troisième cas, un ex-membre a reçu un peu plus de 77 000 $ au titre d'une pension médicale rétroactive sur plus de 25 ans. Sa demande d'intérêts a également été rejetée.

La règle générale, c'est que le gouvernement fédéral n'est pas tenu de payer d'intérêts, à moins qu'il existe un contrat, une disposition législative ou une décision judiciaire stipulant expressément que des intérêts doivent être payés. Certains ministères versent des intérêts conformément à la loi. À titre d'exemple, l'Agence des douanes et du revenu du Canada paie des intérêts sur les paiements effectués aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. De la même façon, certains organismes, par exemple le Tribunal canadien des droits de la personne, sont habilités à octroyer des intérêts lorsqu'ils ordonnent le versement d'une indemnité par suite d'une plainte fondée et qu'ils jugent approprié le versement d'intérêts. Pour les employés du MDN et les membres des FC, cependant, de même que pour les fonctionnaires en général, aucune loi ni aucun contrat ne prévoit le paiement d'intérêts sur les sommes dues par l'employeur. Par conséquent, le MDN est fondé en droit de ne pas payer d'intérêts lorsqu'il verse des montants rétroactifs à ses membres et à ses employés au titre de la solde ou des avantages sociaux.

Dans de tels cas, les plaignants se considèrent victimes d'une injustice. Si on ne leur paie pas d'intérêts, estiment-ils, les erreurs des FC n'ont pas été entièrement corrigées, pas plus que le problème qu'entraînent des retards déraisonnables. En d'autres termes, on les prive de tout l'argent qui leur est dû et, en raison des retards ou des erreurs des FC, ils encaissent une perte permanente.

Il est facile de comprendre le mécontentement des plaignants dans de tels cas. Cependant, l'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'ordonner au MDN de payer des intérêts sur ces montants. Il s'intéressera aux plaintes concernant le paiement d'intérêts et se demandera, au cas par cas, si une recommandation d'une autre forme d'indemnisation se justifie.

Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Quatre membres des FC ont été honorés par l'Ombudsman à l'occasion de la cérémonie de remise des mentions d'honneur pour l'éthique et la résolution de plaintes, le 28 mars 2003. La cérémonie a eu lieu dans le grand hall du Quartier général de la Défense. Le chef d'état-major de la Défense, le général Henault, et d'autres hauts dirigeants se sont joints à l'Ombudsman pour reconnaître la contribution des récipiendaires au bien-être des membres des FC.

Le capitaine de frégate Barry Saladana, commandant de l'Unité régionale de soutien des cadets, et le capitaine Beverley Ennis, conseillère régionale des cadets pour les droits de la personne, ont reçu une mention d'honneur pour la résolution de plaintes. Cette distinction est remise à des membres ou à des groupes de membres du MDN ou des FC qui font preuve de compétences exceptionnelles dans la résolution de problèmes et de plaintes.

Le capitaine de frégate Saladana et le capitaine Ennis ont reçu cette distinction pour leur contribution au règlement satisfaisant de quelques cas portant sur des différends difficiles et de longue date. Ils déploient régulièrement des efforts supplémentaires pour rencontrer des cadets et des parents afin de régler des problèmes, même dans des situations tendues et difficiles. En équipe, ils ont pris l'initiative d'aller au-delà du règlement de problèmes immédiats en établissant un précédent pour éviter que des problèmes analogues ne se posent.

Le commodore James Sylvester, récemment nommé au poste de Directeur général – Personnel et état de préparations maritimes, et le lieutenant de vaisseau Edward Swayze, aumônier à bord du NCSM *Griffon*, ont tous deux reçu une mention d'honneur pour l'éthique. Cette distinction honore des membres ou groupes de membres du MDN ou des FC qui font la fierté de l'institution en faisant preuve d'une éthique exemplaire.

Le commodore Sylvester est parvenu à intégrer l'éthique en milieu de travail. Dans ses rapports avec les membres du personnel, il va généralement au-delà de la lettre de la loi pour faire ce qui est juste et bien. Il fonde ses décisions sur des motifs éthiques en plus d'encourager les membres du personnel et ses pairs à faire de même.

Le lieutenant de vaisseau Swayze encourage et incarne pleinement le comportement et les valeurs éthiques du MDN et des FC. Conseiller précieux pour tous les membres de sa communauté, il fait appel à ses aptitudes exceptionnelles à l'écoute et à son leadership moral pour aider de nombreuses personnes à faire face, de façon positive et constructive, à des situations difficiles.

Les récipiendaires (de gauche à droite) : le lieutenant de vaisseau Edward Swayze, le commodore James Sylvester, le capitaine Beverley Ennis et le capitaine de frégate Barry Saladana.

C'est un plaisir d'avoir de vos nouvelles : rétroaction

Merci de l'information reprise aujourd'hui dans les médias au sujet du stress dans l'armée. En ce qui concerne les soldats et la sensibilisation au stress, vous avez mis en plein dans le mille. De même, je suis d'avis que votre Bureau fait du bon travail en rappelant aux FC leurs obligations en ce qui a trait aux soins à apporter à leurs membres. Je compte sur votre soutien continu pour nos soldats.

– Membre des FC

Le Bureau de l'Ombudsman est une ressource précieuse où les membres des FC peuvent aller chercher de l'aide… Les efforts exemplaires [de l'enquêteur] ont été extrêmement précieux pour votre Bureau tout autant que pour moi-même dans cette entreprise. Merci infiniment de l'aide apportée par votre Bureau.

– Membre des FC

Une fois de plus, je tiens à vous dire merci. Je crois que vous avez renouvelé la foi de ma fiancée. Elle a été passablement impressionnée par le fait que [l'enquêteur] a téléphoné. Je sais qu'elle est heureuse, au même titre que tous les membres de ma famille, que quelqu'un ait pris le temps de faire quelque chose au sujet de ma situation. Trop souvent, des gens échappent au système, et le stress lié à mes blessures et la douleur qui en résulte sont loin de se limiter à moi… en effet, ma famille et ma fiancée ont souffert de façon inimaginable… Pour eux, l'appel [de l'enquêteur] a été plus important que tout.

– Membre des FC

Le rapport sur le SSPT … démontre clairement la situation actuelle de notre ressource humaine, au sein des Forces canadiennes. Comme officier supérieur au sein des FC, ayant participé à plusieurs missions en Europe et au sein des Nations Unies, je peux définitivement en témoigner. Continuer votre excellent travail.

– Membre des FC

Au bout du compte, grâce à l'aide [de l'enquêteur], il y a eu au sein des FC un changement de politique qui a permis à ma femme et, sans doute, à de nombreuses autres personnes atteintes du même trouble médical de s'enrôler dans les FC. Une fois de plus merci à [l'enquêteur] et au Bureau de l'Ombudsman du professionnalisme et du dévouement dont ils ont fait preuve envers ma femme et moi.

– Membre des FC

Je ne saurais exprimer toute ma gratitude pour la façon dont [l'enquêteuse] a mené son enquête. Son attention et ses techniques d'interview objectives et pertinentes ont été fort bien reçues et ont impressionné mes témoins au plus haut point. La situation suscitait en moi de vives émotions, mais elle s'est montrée attentionnée en me tenant au courant de ses progrès, ce qui m'a permis de garder l'équilibre... Votre Bureau est effectivement bien doté. L'intégrité et le dévouement [de l'enquêteuse] sont sans pareils.

– Membre des FC

À de nombreuses reprises, j'éprouvais de vives frustrations à cause de la bureaucratie. Pourtant, [l'enquêteur] savait toujours trouver les mots et m'aider à voir plus clair.

– Ex-membre des FC

Avec un peu de chance... les efforts de l'actuel Ombudsman du MDN, que j'admire pour le courage dont il fait preuve dans ce dossier, convaincront les décideurs du MDN qu'on doit faire beaucoup pour traiter tous les soldats invalides – sur le plan physique et psychologique – d'une manière respectueuse et responsable.

– Ex-membre des FC

Je m'attends toujours à la vérité et que ses données sont bien fondées.

– Ex-membre des FC

Nous avons été fort impressionnés par le rapport de l'Ombudsman. Il s'appuie sur des recherches très poussées. Il connaît son affaire, et j'ai confiance en lui... Il n'a pas d'intentions cachées. Tout ce qu'il veut, c'est venir en aide aux soldats.

– Membre de la famille

Annexe I : statistiques sur les plaintes

Le Bureau continue d'améliorer son système de gestion du suivi des dossiers afin de fournir des statistiques plus détaillées et plus utiles à ses mandants et au public. Les statistiques ci-dessous représentent les plaintes traitées par le Bureau du 1er avril 2002 au 31 mars 2003.

Cette année, le Bureau a ajouté quelques caractéristiques importantes au système. Des préposés à l'accueil peuvent aujourd'hui saisir de l'information sur les plaintes directement dans le système lorsqu'ils entrent en communication avec les clients, et des membres du personnel de la salle du courrier peuvent saisir et suivre par voie électronique les plaintes reçues. En vertu du système amélioré, on bénéficie également de meilleures techniques de recherche et de la capacité de produire différents types de rapports statistiques, ce qui permet aux employés de mieux suivre les tendances relatives aux plaintes et de cerner d'éventuels problèmes systémiques.

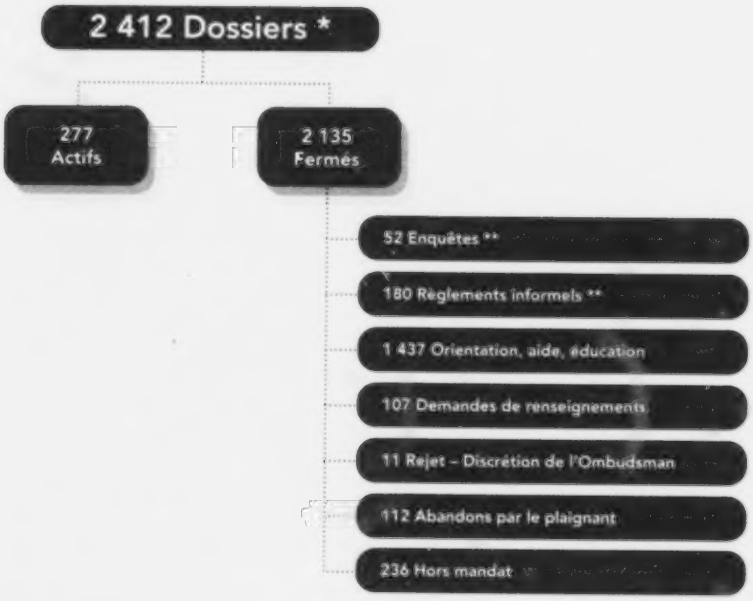
En vertu de la prochaine étape, on branchera les enquêteurs qui pourront utiliser ce système pour suivre l'évolution des différentes enquêtes. On envisage de nouvelles améliorations de la conception qui permettraient à l'EISO de coordonner de plus vastes enquêtes sur des problèmes systémiques touchant de multiples plaignants. Conformément à l'accent mis par le gouvernement fédéral sur la prestation de services en ligne, le Bureau étudie également la possibilité de permettre aux membres du MDN et des FC de porter plainte sur le site Web de l'Ombudsman.

Types de plaintes

Avantages sociaux	336
Libération	225
Recrutement	153
Affectations	120
Harcèlement	91
Règlement d'un grief	67
Logements familiaux	55
Soins médicaux	55
Traumatismes liés au stress opérationnel	53
Abus de pouvoir	45
Justice militaire	38
Promotions	38
Discrimination	36
Formation	34
Contrats	28
Congés	27
Rapport d'appréciation du personnel	22
Distinctions honorifiques/médailles	20
Grief de la part d'un civil	17
Questions de déploiement	17
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	15
Impôt	7
Mesures disciplinaires	6
Congédiement	6
Agression sexuelle	5
Agression	4
Conflit d'intérêts	3
Service obligatoire	3
Intégration des femmes	2
Mort injustifiée	2
Procédure d'appel	1
Croatie	1
Rétrogradations	1
Sécurité	1
Déplacement	1
Autre *	111
Total	**1 646**

* *Comprend les plaintes comme les questions commerciales privées, les relations internationales, etc., qui ne tombent dans aucune des catégories établies, de même que les plaintes d'ordre trop général pour être classées dans une catégorie.*

Issue des cas



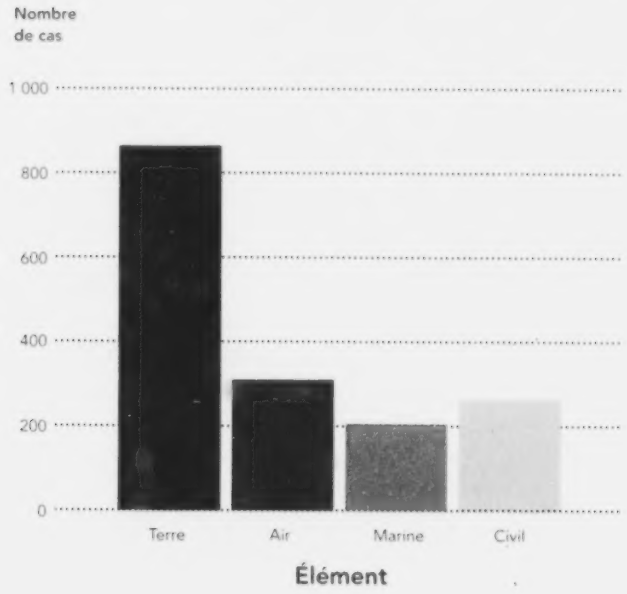
* *Comprend : les dossiers reçus ou rouverts en 2002-2003 et les dossiers reportés de l'exercice précédent.*

** *Ensemble, ces catégories sont composées de 204 cas entièrement ou partiellement fondés et 28 cas non-fondés.*

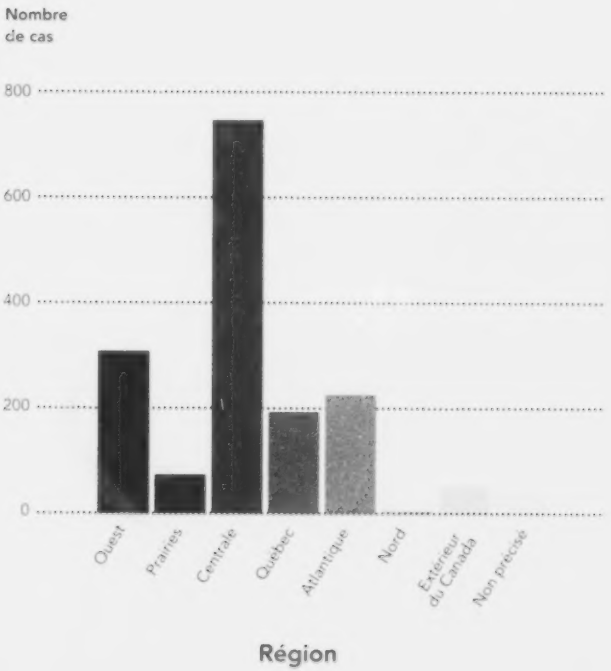
Catégories de plaignants

Force régulière	831
Ex-membre des FC	298
Force de réserve	192
Membre de la famille	99
Hors mandat	88
Employé du MDN	54
Candidat aux FC	36
Anonyme	24
Ex-employé du MDN	12
Cadet	9
Employé du secteur parapublic	3
Total	**1 646**

Plaintes par élément



Plaintes par région



Légende

***Ouest** : Colombie-Britannique et Alberta*

***Prairies** : Saskatchewan, Manitoba*

***Centrale** : Ontario, incluant le Quartier général de la Défense nationale*

Québec

***Atlantique** : Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et Labrador*

***Nord** : Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut*

Extérieur du Canada

***Non précisé** : Information régionale non disponible*

Annexe II : sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2002-2003, le budget total du Bureau était de 5,6 millions de dollars. Les dépenses encourues ont été de 5,2 millions de dollars. La catégorie de dépenses la plus importante a été les salaires avec 3,1 millions de dollars, ce qui représente plus de 60 pour cent des dépenses.

Le ministre de la Défense nationale a approuvé le budget de l'Ombudsman.

Sommaire des dépenses

	(en milliers de $)
Salaires	3 126 $
Services professionnels et spéciaux	715
Loyer du Bureau	347
Transports	265
Achat d'ordinateurs et d'autres équipements	256
Télécommunications	159
Communications et promotion	151
Matériel et fournitures	82
Formation et honoraires professionnels	40
Services de messagerie	30
Ameublement de bureau	24
Divers	3
Total	**5 198 $**

Ces dépenses sont préalables aux rajustements de fin d'année.